Le mieux-être en milieu de travail

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
CCHST

Appels d'urgence

_____

Services ambulanciers

_____

Pompiers

_____

Police

_____

Centre antipoisone

_____

Médecin

_____

Numéro de téléphone d'urgence de l'entreprise

Produit par le

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
Hamilton, Ontario, Canada

© CCHST, 2002

104-05912/

Le mieux-être en milieu de travail

Première édition

Publication : 2002

P02-2F
ISBN 0-660-96785-5
No de cat. DSS CC273-2/02-2F

Canada : 10,00 $ (+TPS)
É.-U./étranger : 10,00 $US
(Prix sujets à changement sans préavis)

This Guide is also available in English as the *Wellness in the Workplace Guide, First Edition*.
Contact CCOHS Client Services at
1-800-668-4284 or **clientservices @ccohs.ca**

Fiche personnelle

Ce guide appartient à :

Nom _____

Entreprise _____

Poste _____

Addresse _____

_____

Téléphone _____

Médecine _____

Téléphone _____

Allergies _____

Problèmes de santé

_____

_____

En cas d'urgence, avertir la personne suivante :

Nom _____

Lien _____

Addresse _____

_____

Téléphone _____

_____

Le mieux-être en milieu de travail

Objectifs

Cet ouvrage constitue un guide pour l'élaboration de divers programmes de santé, de sécurité et de mieux-être en milieu de travail. Il contient une foule de renseignements qui vous permettront :

- de caractériser les facteurs qui influent sur la santé, la sécurité et le mieux-être des employés;
- de mener une enquête sur l'état de santé général des employés;
- d'élaborer un programme de promotion de la santé en milieu de travail;
- de mettre sur pied diverses stratégies de prévention et de promotion;.
- de mieux comprendre les interactions entre le mieux-être, la sécurité et la santé des employés;
- d'appliquer une série de mesures destinées à favoriser la conciliation entre le travail et la vie personnelle;
- de promouvoir l'éducation et la formation sur la santé au travail;
- de connaître les principales personnes ressources auxquelles s'adresser pour obtenir des renseignements sur la législation et d'autres renseignements de nature générale.

Portée

Ce guide vous aidera à élaborer et mettre en œuvre des programmes de santé et de mieux-être en milieu de travail. Il s'agit d'un guide pratique qui contient de l'information susceptible d'intéresser autant le directeur des programmes que l'ensemble des employés. Il contient notamment beaucoup de conseils et de suggestions que l'on peut photocopier et distribuer aux employés au cours de séances de formation.

Public-cible

Ce guide a été écrit à l'intention de quiconque veut en savoir plus sur la santé et le mieux-être en milieu de travail ainsi que sur la santé et la sécurité au travail. Il se révélera particulièrement utile aux personnes qui veulent élaborer et mettre en œuvre des programmes de santé et de mieux-être en milieu de travail.

Sommaire

La plupart d'entre nous passons une grande partie de notre vie au travail. Et, même si nous n'aimons pas toujours l'admettre, le travail influe fortement sur notre santé et notre bien-être général – pour le meilleur ou pour le pire.

Cette brochure offre des ressources et de l'information concernant divers programmes de promotion de la santé et du bien-être en milieu de travail portant notamment sur la conciliation travail/vie personnelle, la sécurité, l'ergonomie, l'alimentation, la vie active et la résolution des conflits.

Une approche globale de la santé et du mieux-être au travail doit comporter des programmes et des politiques qui visent tous les aspects de l'environnement de travail. Car les effets de celui-ci sur la santé des employés sont variés et multiples – tout comme le sont les moyens d'aider les personnes ou les groupes à maintenir ou à améliorer leur bien-être au travail.

Adapté de : Santé Canada, 2001, « La vie active au travail – Amorce et gestion d'initiatives »

Comment utiliser ce guide?

Ce guide a été conçu pour faciliter l'élaboration de programmes de promotion de la santé et de mieux-être. Il vous aidera à tailler un programme sur mesure pour votre organisation.

Section I – Introduction
expose les notions de santé et de promotion de la santé, ainsi que les étapes que suppose la mise en œuvre d'un programme de mieux-être en milieu de travail.

Section II – Environnement physique
aborde les préoccupations courantes touchant la sécurité, l'ergonomie, la fumée de tabac ambiante et les parfums dans le milieu de travail.

Section III – Programmes au sein de l'organisation
présente divers programmes propres à promouvoir le mieux-être au travail, comme la conception des tâches, la résolution de conflits, la prévention et le règlement du harcèlement, la conciliation travail/vie, l'aménagement du temps de travail, etc.

Section IV - Choix-santé
porte sur l'alimentation saine et la vie active.

Section V – Sources d'information
adresses, numéros de téléphone/fax, adresses Internet de ministères et d'autres organismes pertinents.

Section VI – Annexes
propose un questionnaire d'enquête type, une liste de ressources clés et des conseils sur la manière d'embaucher un consultant.

Table des matières

1ère partie **Introduction**

1. Le mieux-être et la santé en milieu de travail . . 2
2. Les déterminants de la santé 7
3. Élaboration d'un programme de mieux-être en milieu de travail 9
4. Mise en œuvre du programme 13
5. Autres stratégies et options 27

2e partie **Environnement physique**

1. Sécurité 38
2. Ergonomie 55
3. Fumée de tabac ambiante 66
4. Politique pour un milieu sans parfums 77

3e partie **Programmes au sein de l'organisation**

1. Conception des tâches 86
2. Programmes d'aide aux employés (PAE) . . 93
3. Stress en milieu de travail 98
4. Résolution de conflits 110
5. Harcèlement 118
6. Abus de substances 122
7. Conciliation travail-vie 129
8. Conditions de travail souples 134
9. Télétravail 138

4e partie **Choix-santé**

1. Alimentation saine 149
2. Vie active 162

5e partie **Sources d'information**

1. Principaux organismes de santé au Canada et aux États-Unix 172
2. Ministères du gouvernement canadien ayant des responsabilités en matière de santé et de sécurité du travail 179
3. Organismes fédéraux américains responsables de la santé et de la sécurité 184

6e partie **Appendices**

A1. Sondage sur la santé et le mieux-être au travail 199
A2. Choisir un consultant 210
A3. Références (citées dans le guide) 212

1ere partie

Introduction

1. Le mieux-être et la santé en milieu de travail
2. Les déterminants de la santé
3. Élaboration d'un programme de mieux-être en milieu de travail
4. Mise en œuvre du programme
5. Autres stratégies et options

1. Le mieux-être et la santé en milieu de travail

Qu'entend-on par la promotion du mieux-être et de la santé en milieu de travail?

> ***Qu'entend-on par la promotion du mieux-être et de la santé en milieu de travail?***
>
> *Wellness Councils of Canada, 2000*

La promotion de la santé en milieu de travail correspond à une vision globale et intégrée de la santé, qui vise tous les gens qui composent un milieu de travail ainsi que l'organisation dans son ensemble. La promotion de la santé s'intéresse à un large spectre de facteurs influant sur la santé, comme l'environnement physique et psychosocial, les pratiques en matière de santé, les ressources personnelles, etc.

Même si les expressions mieux-être et promotion de la santé en milieu de travail ne désignent pas tout à fait la même chose, elles sont utilisées indifféremment dans ce guide, car les deux s'appuient sur une même démarche, qui consiste à connaître/apprendre, puis à agir pour être en meilleure santé. De plus, toutes deux englobent toutes les facettes de la santé : physique, mentale et sociale.

Le mieux-être et/ou la promotion de la santé en milieu de travail conjuguent souvent plusieurs approches – qui ont toutes pour but d'améliorer la santé d'une personne ou de l'organisation :

- La santé et la sécurité au travail (SST), qui vise à réduire les risques et les blessures ou maladies professionnels.
- La promotion de la santé, qui donne aux gens les outils pour améliorer leur propre santé – outils qui prennent habituellement la forme de renseignements ou de programmes.
- Les programmes d'aide aux employés (PAE), qui agissent sur les problèmes personnels des employés si/lorsque ces problèmes ont des répercussions négatives sur le milieu de travail.

- Les facteurs propres à l'organisation, comme le changement de culture, la conception des tâches, la conciliation entre la vie personnelle et le travail, les rapports entre collègues, etc.

On peut aussi envisager le mieux-être sous un autre angle et le voir comme le résultat des diverses influences qui agissent sur une personne. Ces influences prennent la forme des choix faits par la personne, des ressources dont elle dispose pour faire face aux situations, et de son environnement global.

Qu'est-ce que la « santé »?

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé comme :

> ***Un état de total bien-être physique, psychologique et social, et non pas seulement l'absence de maladies ou d'infirmités***

Ainsi, être en santé, c'est pouvoir accepter les changements qui surviennent autour de nous et nous y adapter; la santé ne se limite pas à la seule condition physique de la personne, mais englobe aussi son bien-être mental et social.

Qu'est-ce que la « promotion de la santé »?

L'OMS définit la promotion de la santé comme « le processus qui donne aux gens la faculté d'influer sur leur santé et de l'améliorer ». La promotion de la santé vise à donner aux gens des outils qui leur permettent d'améliorer leur propre santé, outils qui prennent la forme de renseignements et de programmes. En d'autres termes, la promotion de la santé aide les gens à prendre soin d'eux-mêmes. La promotion de la santé reconnaît que de nombreux facteurs individuels, sociaux et environnementaux influencent la santé. Elle explique les interactions entre ces facteurs, puis élabore des plans et des mesures susceptibles de produire les meilleurs effets sur la santé.

Pourquoi promouvoir la santé en milieu de travail?

De nombreuses causes profondes peuvent être à l'origine de la mauvaise santé de travailleurs et de l'insalubrité de milieux de travail. Certains travailleurs sont exposés aux risques que représentent les procédés, produits chimiques, matériaux ou équipements utilisés. D'autres sont sujets aux problèmes de santé occasionnés par le stress.

Un milieu de travail sain est avantageux tant pour les employés que pour les employeurs. Pour citer un document publié par Santé Canada (1990) :

> Des employés en santé tombent moins souvent malades et se rétablissent plus rapidement lorsqu'ils le sont. Ils sont plus efficaces, énergiques et alertes, sont moins susceptibles d'avoir des accidents et réussissent mieux à gérer le stress. Des études réalisées dans un certain nombre de pays, dont le Canada, arrivent toutes à la même conclusion : la mise en œuvre de programmes de santé entraîne une réduction des frais médicaux, du nombre d'absences pour cause de maladie, du roulement du personnel et du taux d'accidents du travail. (...) Les avantages des programmes de santé découlent de l'acquisition de meilleures habitudes alimentaires, d'une réduction de l'usage du tabac et de meilleures conditions de travail. Il en résulte une réduction du nombre de conflits entre la direction et le personnel ainsi qu'une revalorisation de la personne. En outre, les gens en santé se sentent davantage en contrôle de leurs destinées; cette attitude positive se reflète dans leur travail et ailleurs.

Le fait d'offrir un programme de promotion de la santé en milieu de travail peut-il créer des problèmes?

Oui. D'une part, les employés passent environ le tiers de leur vie au travail. Le milieu de travail peut influer sur la santé d'une personne. D'autre part, la santé des employés n'est pas nécessairement le premier objectif d'une entreprise; il y a aussi des employés qui pensent que leur vie ou leur santé ne regarde pas leur employeur. Cette divergence d'intérêts peut être la source de problèmes.

Il est important d'avoir un programme bien conçu et bien pensé. Chaque milieu de travail est unique; chaque programme doit donc être adapté à la situation et aux besoins des participants.

Pourquoi investit-on dans des programmes de mieux-être en milieu de travail?

Idéalement, une organisation investit dans un programme de santé et de mieux-être en milieu de travail pour maintenir et améliorer la santé et le bien-être de ses employés ainsi que de l'ensemble de l'organisation. Mais on peut aussi mettre en place un programme pour réagir à une ou plusieurs des situations suivantes :

- Les employés sont souvent malades.
- Les blessures et les accidents augmentent.
- L'environnement de travail est particulièrement exigeant (physiquement ou mentalement).
- Le stress au travail est élevé.
- L'attitude des employés s'est détériorée (ils sont plus tendus, apathiques, raisonneurs, etc.).
- Le roulement du personnel est en hausse.
- Les coûts de santé augmentent.
- La productivité, la satisfaction au travail et/ou le moral sont en baisse.
- L'entreprise traverse des changements importants (réduction des effectifs, réorganisation, etc.).
- Une grande proportion des employés sont considérés à risque à l'égard d'une maladie spécifique.
- Les employés réclament un programme de mieux-être.

Un programme complet et bien planifié de santé et de mieux-être en milieu de travail comporte de nombreux avantages – tant pour l'employeur que pour l'employé.

Avantages pour l'employé :

- Il sait mieux comment s'y prendre pour être en meilleure santé.
- Il fait les changements nécessaires pour prendre en charge sa santé ou il se sent davantage capable de faire ces changements.

- Il « n'accepte » plus d'être inutilement indisposé par une blessure ou une maladie (p. ex., il demande de l'aide pour reconfigurer son poste de travail si celui-ci lui cause des blessures).
- Sa santé et son bien-être sont améliorés.
- Son moral est meilleur et il éprouve davantage de satisfaction au travail.
- La culture du milieu de travail est plus saine.
- La productivité est meilleure.
- Les dépenses personnelles de soins de santé diminuent.

Avantages pour l'employeur :

- Moins d'absentéisme dû à des maladies professionnelles ou à d'autres causes.
- Moins de blessures et d'accidents.
- Meilleur moral.
- Hausse de la productivité.
- Recrutement plus facile et meilleure capacité de retenir les employés de valeur.
- Image de l'entreprise rehaussée.
- Culture d'entreprise plus saine.
- Limitation des coûts de soins de santé.

2. Les déterminants de la santé

Qu'est-ce qui détermine la santé?

En promotion de la santé, l'expression « déterminants de la santé » signifie les facteurs qui ont des effets importants sur le bien-être d'une population. Selon le projet « Approche axée sur la santé de la population » de Santé Canada, les grands déterminants de la santé sont :

1. Le niveau de revenu et le statut social
2. Les réseaux de soutien social
3. L'éducation
4. L'emploi et les conditions de travail
5. Les environnements sociaux
6. Les environnements physiques
7. Les habitudes de santé et la capacité d'adaptation personnelles
8. Le développement de la petite enfance
9. Le patrimoine biologique et génétique
10. Les services de santé
11. Le sexe
12. La culture

La liste des déterminants peut différer légèrement selon les sources, ou la terminologie peut être différente. Par exemple, certaines sources mentionnent le « stress », les « accoutumances » et « l'alimentation ».

Comment le travail peut-il influer sur ma santé?

Examinez la liste des déterminants de la santé ci-dessus. Avez-vous remarqué que le travail a une influence sur plusieurs de ces déterminants? À titre d'exemple :

- Niveau de revenu/statut social
  (p. ex., salaire et poste occupé)
- Réseaux de soutien social
  (p. ex., amis et collègues de travail)
- Éducation
  (p. ex., formation en cours d'emploi)

- Emploi/conditions de travail (p. ex., sécurité)
- Environnements sociaux (p. ex., culture globale au travail)
- Services de santé (p. ex., régimes d'assurance-santé et d'assurance- médicaments)

Comme l'affirme Santé Canada, « le travail rémunéré permet non seulement de gagner de l'argent, mais il donne aussi un sentiment d'identité et d'utilité, permet d'avoir des contacts sociaux et des possibilités de croissance personnelle. » Les personnes qui ne travaillent pas sont plus souvent stressées, malades, touchées par des problèmes de santé, hospitalisées et consomment davantage de services de santé que celles qui ont un emploi. Cela étant, le sous-emploi est aussi associé à une piètre santé. Les études révèlent en outre que les gens qui ont un travail très dangereux ou stressant risquent de voir leur santé dépérir.

Les études ont aussi montré que les personnes qui ont plus de pouvoir sur leur rythme de travail et les tâches qu'elles doivent effectuer pendant une journée ont une meilleure santé. Ainsi, une étude menée au Royaume-Uni a révélé que les travailleurs qui avaient peu de pouvoir sur leur travail couraient 50 p. 100 plus de risques de souffrir d'affections cardiaques (Bachmann, 2000). La façon la plus élémentaire « d'avoir le contrôle » sur sa journée de travail est de pouvoir choisir, parmi les choses que l'on doit faire pendant la journée, l'ordre dans lequel on les fera.

Mais il n'est pas nécessaire de maîtriser parfaitement les conditions d'exécution de sa tâche pour être en santé. Le soutien social que l'on trouve dans le milieu de travail (qui se mesure par le nombre et la qualité des interactions avec les collègues) est aussi associé à une meilleure santé. Peu importe le contexte, une bonne amitié – l'entraide et le respect qui se manifestent dans les relations sociales, le sentiment de satisfaction et de bien-être qui en découle – semble constituer un coussin protecteur contre les problèmes de santé.

Mais il y a aussi le revers de la médaille. Des conditions de travail dangereuses, des situations stressantes, l'absence de pouvoir, l'insécurité en emploi et l'exclusion sociale sont autant de facteurs qui peuvent miner la santé.

3. Élaboration d'un programme de mieux-être en milieu de travail

Comment s'y prendre?

On peut, pour élaborer un programme de promotion de la santé, s'inspirer de la législation en matière de santé et de sécurité de même que des politiques et pratiques en vigueur dans le milieu de travail. Comme pour les autres initiatives en santé et sécurité, les programmes de promotion de la santé et du mieux-être en milieu de travail doivent être harmonisés avec les politiques globales de l'entreprise, le cas échéant. La mise en œuvre de nouvelles politiques doit s'accompagner de formation et d'autres mesures de soutien (accorder du temps pour assister aux sessions, etc.) et laisser aux employés des choix, dans la mesure du possible.

N'oubliez pas, lorsque vous mettez en place un programme de mieux-être/santé en milieu de travail, de définir clairement :

- Vos objectifs
- Votre public-cible
- Le type de programme/campagne

Objectifs

☑ VOTRE message doit être clair, simple et pertinent.

VOS objectifs doivent être de deux types : à court terme et à long terme.

DÉFINISSEZ les facteurs de risque et/ou les caractéristiques du milieu de travail que vous entendez cibler.

SUBDIVISEZ VOTRE programme en plusieurs volets, afin qu'il soit plus facile à gérer.

PRÉCISEZ quels résultats vous attendez du programme.

N'oubliez pas de recueillir des données avant de lancer votre programme, afin d'avoir un point de référence pour mieux évaluer plus tard l'efficacité de vos interventions. Pensez à des critères, ou des façons de savoir si vous avez atteint votre objectif. Exemples :

- Un pourcentage X de réduction des accidents?
- Un pourcentage X de diminution de l'absentéisme?

- Une plus grande sensibilisation aux facteurs de risque d'une maladie ou d'une affection X?
- Une attitude plus positive à l'égard de l'utilisation de l'équipement de sécurité?
- Un recrudescence des demandes de renseignements sur un sujet donné?
- Un pourcentage X d'augmentation de la participation aux programmes existants?
- La prise de connaissance d'une nouvelle disposition législative ou d'une nouvelle politique de l'entreprise?

Les méthodes en vigueur pour signaler les incidents/accidents, ainsi que les registres de présence aux activités, peuvent vous aider à faire le suivi de certaines des initiatives et à les revoir au besoin.

Public-cible

À qui s'adresse le programme?

- À l'ensemble du personnel?
- Aux employés aux prises avec une situation ou un problème X?
- Aux employés qui travaillent avec un matériau ou un produit chimique X?

Définissez votre public-cible, cherchez à connaître les questions qui le préoccupent le plus, et adaptez votre programme à ses besoins.

Type de programme/campagne

Le ton du programme dépendra du public visé et des messages que vous voulez faire passer.

Comité de mieux-être en milieu de travail

Il est généralement recommandé de mettre sur pied un comité mixte de mieux-être en milieu de travail composé d'employés et de membres de la direction. L'avantage d'un tel comité, c'est qu'il peut rejoindre tous les groupes clés de votre organisation.

QUATRE GRANDS TYPES DE CAMPAGNES

Type	Public visé	Type de message
Raison	Décideurs	Analyse de rentabilisation claire, concise e trationnelle, étayée par des faits et des chiffres probants
Éducative	Personnes qui saisissent l'importance de la question mais dont il faut stimuler la motivation en les informant davantage	Clair, informatif et intéressant, avec des suggestions de mesures à mettre en pratique ou de trucs à essayer
Amusante	Tous les publics	Stratégie utile lorsque le sujet est considéré aride, ennuyeux ou banal (même si le message est important)
Fondée sur la peur	Publics très réfractaires	Une des options les plus populaires. Exemple : « Si vous ne faites pas ceci,vous risquez de vous faire mal ».

Il importe d'insister sur le fait qu'un comité de mieux-être doit travailler en étroite collaboration avec le comité de santé et de sécurité (de même qu'avec tout autre comité pouvant exister dans le milieu de travail). Ce comité peut être un sous-comité du comité de santé et de sécurité. Quoi qu'il en soit, souvent, les questions soumises à ces comités se recoupent, d'où l'importance de bonnes communications.

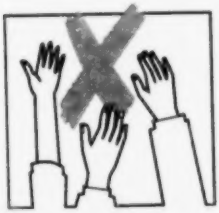
Le comité de mieux-être devra se fixer des buts et objectifs. Veillez à définir clairement son mandat.

Conseils pour la mise sur pied d'un comité de mieux-être en milieu de travail

Contrairement au comité de santé et de sécurité, le comité de mieux-être en milieu de travail est volontaire (non exigé par la loi). Il est donc libre de créer son propre « mandat ».

Voici quelques conseils généraux pour un comité efficace :

- ☑ OBTENEZ l'engagement de la haute direction, pour éviter que les recommandations du comité restent lettre morte.
- DÉFINISSEZ de façon générale le rôle et les responsabilités du comité. Devra-t-il formuler des recommandations, élaborer des politiques ou appliquer des programmes?
- ÉTABLISSEZ si la participation au comité est volontaire, ou indiquez comment les membres seront choisis.
- VEILLEZ à ce que tous les secteurs ou tous les intérêts de votre organisation soient représentés au comité.
- DÉFINISSEZ les tâches et les responsabilités des coprésidents et des membres du comité.
- ÉTABLISSEZ la durée du mandat des membres, s'il y a lieu.
- ÉTABLISSEZ le rapport représentants des employés/ représentants de la direction.
- FOURNISSEZ la formation ou les outils d'apprentissage nécessaires aux membres du comité.
- DOTEZ le comité des ressources nécessaires pour accomplir son travail (temps, local, budget, etc.).
- ÉTABLISSEZ une méthode pour formuler des suggestions à l'intention du comité et une méthode de suivi de ces suggestions.
- ÉTABLISSEZ des lignes directrices concernant les rapports d'activités du comité, la diffusion de ses décisions dans le milieu de travail, l'affichage des procès-verbaux de ses réunions, etc.
- ÉTABLISSEZ les modalités de prise de décision. Le consensus est préférable au vote (le vote formel amène les gens à « se ranger d'un côté »).



4. Mise en œuvre du programme

Étape 1 : Prendre en charge le programme et obtenir l'appui de la haute direction

Trouvez les gens qui sont le mieux préparés, disposés et intéressés à promouvoir la santé au travail. Il n'est pas obligatoire que le programme soit géré par la direction, mais la personne ou le groupe qui s'en occupera devra avoir les pouvoirs nécessaires pour prendre les décisions se rapportant au programme. Un comité mixte composé d'employés et de membres de la direction, comme on l'a décrit ci-dessus, est souvent la meilleure option.

Il n'est pas nécessaire que ce soit la direction qui « mène » le projet. Mais à cette étape, il est impératif qu'elle soit consultée. Demandez-lui si, « en principe », elle estime intéressante l'idée d'un programme de mieux-être. À ce stade, il ne s'agit pas de proposer un programme complet, mais plutôt de lancer l'idée et de discuter des possibilités. Tenez-la informée des courants nouveaux. Il est possible que vous ayez à lui présenter des rapports de recherche montrant qu'un programme de mieux-être représente un investissement plutôt que des coûts, et qu'il peut entraîner une diminution de l'absentéisme (par exemple). Vous devrez obtenir sa permission avant de passer à l'étape 2.

Toute politique est vouée à l'échec si elle n'est pas appuyée par la haute direction. Il n'est pas toujours facile d'obtenir cet appui. Souvent, les gestionnaires sont réticents à laisser leurs employés « perdre » du temps de travail. L'appui de la direction peut aussi être une arme à double tranchant, dans le cas où les employés ont l'impression d'être « obligés » de participer en raison d'une directive de leur gestionnaire. Mais le soutien indéfectible de la haute direction est un atout capital. Assurez-vous que vos messages sont clairs et que toutes les nouvelles initiatives sont vues pour ce qu'elles sont – une façon de promouvoir la santé dans le cadre d'un engagement global à préserver la santé et la sécurité de tous les employés et de l'organisation.

Étape 2 : Obtenir l'appui de tous

Personne, ni aucun comité, ne doit travailler dans le vide. Parlez au plus grand nombre de gens ou de groupes possible. Voici des personnes dont vous pouvez demander l'aide, si ce n'est déjà fait :

- Représentants du syndicat / des travailleurs
- Cadres
- Professionnel(s) de la santé et sécurité
- Professionnel(s) des ressources humaines
- Fournisseur du programme d'aide aux employés (PAE)
- Personnel de services médicaux ou d'hygiène du travail
- Certains groupes ou certaines personnes au sein de la collectivité peuvent apporter leur aide :
  - Service de santé publique
  - Professionnels en santé mentale
  - Société canadienne du cancer
  - Fondation des maladies du cœur du Canada
  - Un membre de l'organisme Les diététistes du Canada
  - Etc.

Comment la direction peut manifester son engagement

- En reconnaissant l'importance de la santé et du bien-être en milieu de travail dans la vision ou l'énoncé de mission de l'organisation.
- En se dotant d'une politique écrite sur le bien-être et la santé en milieu de travail.
- En faisant en sorte que les décisions, les responsabilités et l'imputabilité touchant la santé soient partagées à l'échelle de l'organisation.
- En tenant compte de la santé et du mieux-être au travail dans la planification stratégique globale, et notamment en affectant des ressources au programme.

Adapté de : Institut national de la qualité (1998). « Critères canadiens d'un milieu de travail sain ».

Étape 3 : Reconnaître les activités informelles existantes et recueillir des données de référence

Dans beaucoup d'entreprises, des personnes se rendent en groupes à des cours sur la perte de poids, ou d'autres se réunissent pour marcher pendant la pause-dîner. Ces groupes constituent des cellules de base déjà formées pour votre programme de santé et de mieux-être en milieu de travail. Reconnaissez ces activités informelles et encouragez la mise sur pied de nouvelles. Vous pourriez inviter les responsables des cours sur la perte de poids à offrir leurs activités sur place. Vous pouvez aussi afficher un plan du secteur avec, en surlignement, des circuits de marche pittoresques (et sûrs).

Données de référence

Vous devez recueillir des données de référence avant de lancer le programme. Voici des sources pour obtenir ces données :

- Registres de présence aux activités
- Rapports d'accidents / blessures / incidents / premiers soins
- Demandes de règlements présentées au régime d'assurance-santé ou résultats de séances de dépistage de problèmes de santé
- Registres d'inspection des installations
- Résultats d'enquêtes / de questionnaires

Suggestions

Quoi mesurer?

Voici quelques paramètres qu'il peut être intéressant de mesurer :

- Absentéisme
- Roulement du personnel
- Taux d'accidents
- Mise en œuvre des suggestions ou idées des employés
- Taux de participation aux programmes de mieux-être
- Appui au programme de mieux-être
- Connaissance des éléments d'un mode de vie sain
- Changement d'habitudes en faveur de plus saines

suite...

- Satisfaction à l'égard des conditions de travail – peut couvrir de nombreux aspects :
  - Santé et sécurité au travail
  - Style de direction
  - Communication à l'échelle de l'organisation
  - Pouvoir sur son travail
  - Reconnaissance de ses réalisations
- Rapidité du retour au travail après un congé pour blessures ou maladie

Étape 4 : Déterminer les besoins et les attentes du milieu de travail

Demandez aux gens ce qu'ils veulent. Vous devez déterminer :

- les besoins,
- les attitudes,
- et les préférences

des employés à l'égard d'aspects précis de l'environnement physique et psychosocial, des pratiques en matière de santé et des ressources personnelles. Il est important que vous vous adressiez à tous.

Distribuez un questionnaire (signé ou anonyme) ou interrogez les personnes une à une. Ou encore, demandez aux membres d'un service d'énoncer leurs besoins. Comparez les résultats pour voir si les opinions varient d'un service à l'autre.

Le plus important, c'est que vous soyez ouvert aux résultats de l'enquête. Vous pensez peut-être qu'un programme de vie active (et qu'avoir de la compagnie pour faire votre jogging à l'heure du lunch) est une bonne idée, mais si les employés sont plutôt d'avis que leurs postes de travail doivent être évalués et reconfigurés selon les principes de l'ergonomie… c'est bien dommage, mais il vous faudra probablement continuer de jogger seul.

Suggestions

Suggestions de méthodes d'enquête :

- Boîte à suggestions
- Organisation de tables rondes
- Mini-enquête (quelques questions seulement)
- Enquête complète (questions plus nombreuses et plus en profondeur)
- Entrevues

L'annexe A donne un exemple de questionnaire.

Rappel

Un questionnaire peut assurer une plus grande confidentialité qu'une entrevue, mais ce n'est pas toujours le meilleur moyen de rejoindre tous les employés. Tenez compte du niveau d'alphabétisation des employés avant de décider quelle méthode est la meilleure dans votre contexte.

Évaluation des résultats

Lorsque l'enquête a été faite à l'aide de questionnaires, on peut compiler les réponses au moyen de programmes d'informatique statistique ou « à la main ». Selon la nature des questions et le but de l'enquête, il est possible que certaines questions aient reçu plus de réponses que d'autres. Si des entrevues ont été menées, les sondeurs devraient avoir coté les réponses de chaque répondant immédiatement après l'entrevue.

Étape 5 : Élaborer en détail le programme

À partir de l'information obtenue au cours des étapes 1 à 4 :

- Déterminez ce qui doit être fait
- Établissez une échelle de priorité.
- Fixez des objectifs (à court terme et à long terme) et des échéanciers réalistes.
- Prévoyez comment et quand le programme sera lancé.
- Prévoyez comment soutenir l'intérêt à l'égard du programme.

- Déterminez les ressources (temps, argent, personnes, etc.) dont vous aurez besoin à chaque étape.

Ce serait peut être une bonne idée de lancer d'abord le programme sur une petite échelle ou d'organiser un projet pilote.

Rappel

Il est important que votre programme soit clair, mais il ne doit pas pécher par lourdeur. Beaucoup des programmes les plus efficaces sont aussi les plus brefs et les plus simples.

Buts

Énoncez clairement vos buts. Déterminez à l'avance ce que vous attendez du programme, à court terme et à long terme. Par exemple, voulez-vous atteindre des cibles mesurables, comme une diminution de l'absentéisme ou des jours d'absence pour cause de maladie? Voulez-vous provoquer des changements dans les attitudes ou les comportements, ou si donner aux gens la possibilité de participer au programme est suffisant à vos yeux?

Exemples :

- Lutter contre une blessure ou une maladie spécifique.
- Sensibiliser les gens à des politiques qui visent à protéger la santé des employés.
- Communiquer aux gens les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour qu'ils puissent faire les bons choix en matière de santé.

Organisation du programme

Prévoyez trois grandes catégories d'activités :

- Éducation / sensibilisation – communiquer des connaissances
- Acquisition d'habiletés – amener les personnes à s'engager activement à modifier leur comportement
- Environnement de travail – modifier le milieu de travail en fonction des principes mis de l'avant par le programme

Diversifiez la mise en application de votre programme en le faisant porter sur des éléments différents à mesure que les besoins évoluent au sein de l'organisation. Il se peut que dans certains cas, les thèmes se recoupent.

ORGANISATION D'UN PROGRAMME DE MIEUX-ÊTRE

Thème	Éducation / sensibilisation	Acquisition des habiletés	Environnement de travail
Sécurité (p. ex., introduction d'un nouveau produit chimique)	Afficher les consignes de sécurité ou la nouvelle politique Fournir de l'information écrite sur les dangers	Montrer aux employés comment travailler en toute sécurité avec le nouveau produit chimique Montrer aux employés comment utiliser l'équipement de protection individuelle Faire des démonstrations pratiques	Aménager le milieu de travail de façon à réduire les risques au minimum (p. ex., prévoir une aération et un entreposage adéquats). Fournir l'équipement de protection individuelle (EPI) nécessaire
Stress	Afficher l'information sur la façon de se prémunir contre le stress Offrir des séminaires sur la communication efficace	Donner aux employés des occasions de discuter de la marche du travail Offrir aux employés la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences	Fournir des énoncés de fonction clairs Encourager les employés à participer aux décisions qui touchent leur travail Fournir une rétroaction ou des évaluations régulières du rendement au travail Donner accès à un consultant du programme d'aide aux employés (PAE)

Adapté de : Santé Canada, 1999, « La santé, on y travaille : guide pratique de la santé et de la réussite en milieu de travail ».

APPLICATION D'UN PROGRAMME DE MIEUX-ÊTRE

ACTIVITÉ	JANVIER	MARS	JUIN	SEPTEMBRE	NOVEMBRE
Type	**Santé personnelle**	**Santé familiale**	**Santé / sécurité familiale**	**Santé personnelle**	**Santé / sécurité familiale**
Sujet	Gestion du stress	Nutrition	Le soleil et votre peau	Garder la forme en hiver	Cours annuel sur le SIMDUT
Éducation/ Sensibilisation	Information sur la gestion du stress	Organiser des séances d'info-lunch pour souligner mois de la nutrition	Conseils pratiques et suggestions pour se protéger du soleil pendant les activités estivales		Discuter des symboles que l'on trouve au travail (SIMDUT) et à lamaison (étiquettes de produits de consommation)
Acquisition des habiletés	Séance de dépistage de l'hypertension Enseigner aux intéressés comment utiliser l'appareil d'auto-diagnostic	Organiser une démonstration de recettes de cuisine légère		Offrir de la formation sur le matériel se trouvant dans les installations de l'entreprise	Activités reliées au SIMDUT : jeux-questionnaires qui aident à se souvenir des symboles et de leur signification

ACTIVITÉ	JANVIER	MARS	JUIN	SEPTEMBRE	NOVEMBRE
Type	**Santé personnelle**	**Santé familiale**	**Santé / sécurité familiale**	**Santé personnelle**	**Santé / sécurité familiale**
Environnement de travail	Enquête annuelle pour déterminer les besoins et les préoccupations des employés	Signaler les change-ments au menu de la cafétéria	Fournir l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié aux travailleurs qui travaillent à l'extérieur	Instaurer le remboursement des frais d'abon-nement à un centre de conditionnement physique	S'assurer que les contenants sont bien étiquetés et entreposés au travail Encourager les employés à faire de même à la maison

Étape 6 : Mettre en œuvre le programme

Maintenant que :

- vous avez mis par écrit vos idées sur les programmes, les politiques et les activités
- vous vous êtes fixé des objectifs réalistes, assortis d'échéanciers tout aussi réalistes
- vous avec reconfirmé l'appui de la direction et obtenu son approbation finale

  – ***il est enfin temps de lancer votre programme!***

Informez tout le monde de votre programme. Utilisez différentes stratégies pour en faire la promotion – certaines personnes lisent les avis affichés sur les babillards, d'autres non.

Il est également essentiel de faire officiellement référence aux politiques de l'entreprise qui reconnaissent l'importance des programmes de santé en milieu de travail.

Énoncé de mission type

Vous pouvez adopter tel quel l'énoncé de mission ci-après ou l'adapter en fonction de votre milieu de travail :

Exemple

ÉNONCÉ DE MISSION

« Créer un environnement de travail qui encourage tous les employés à incorporer les objectifs de santé et de mieux-être à leurs tâches quotidiennes. »

ABC Inc.

Exemple

POLITIQUE SUR LA SANTÉ ET LE MIEUX-ÊTRE EM MILIEU DE TRAVAIL

ABC INC.

1er janvier 2002

Pour tous les employés:

ABC Inc. a pour politique de fournir un environnement de travail parfaitement sain à tous ses employés.

ABC Inc. favorise les initiatives de santé et de mieux-être en milieu de travail en accordant les ressources et le soutien nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre de ces initiatives. Les employés et la direction sont encouragés à travailler ensemble à appuyer les initiatives de santé et de mieux-être en milieu de travail.

Joseph Tremblay, président

ABC Inc.

Étape 7 : Faire le suivi, l'évaluation et la revue du programme

Votre programme doit comporter des outils qui vous permettront d'en évaluer le degré d'acceptation, la bonne marche et les résultats – les objectifs mesurables établis à l'étape 5 sont utiles à cet égard. Gardez tout le monde informé autant des succès que des « accrocs ». Ne ménagez pas les éloges lorsqu'ils sont mérités – pour de petites choses comme pour des grandes; là où il y a place à amélioration, distribuez les encouragements. N'oubliez pas que vous poursuivez des objectifs à court terme et à long terme.

Comment mesurer les résultats?

Tâchez d'établir des tendances ou des données qui montrent que :

- les objectifs établis avant le lancement du programme ont été atteints ou dépassés
- les taux de participation aux activités ont augmenté et les comportements ont changé
- le moral et/ou la satisfaction au travail des employés sont en hausse

Revoyez et évaluez votre programme

Par une revue du programme, vous saurez ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Il vous faut, pour cela, obtenir une information juste, mais cela est relativement simple. Vous pouvez :

- Faire un suivi des taux de participation.
- Surveiller les taux d'absentéisme, d'accidents, de blessures ou de maladie, les statistiques sur l'indemnisation des travailleurs, les demandes de règlements présentées au régime d'assurance-santé, et d'autres indicateurs.
- Vérifier si les employés possèdent plus de connaissances et d'habiletés après des activités de promotion ou de formation. L'administration d'un questionnaire avant et après l'activité est une façon simple de faire cette vérification.

- La satisfaction des participants est essentielle. Demandez aux gens s'ils ont aimé l'activité. S'ils l'ont aimée, ils continueront probablement d'y participer, ou ils s'inscriront à une nouvelle activité.
- Inspecter le milieu de travail pour voir s'il y a des changements à apporter. Les règles de sécurité sont-elles respectées? Est-ce que tous les postes de travail respectent les principes de l'ergonomie?

Lorsque vous examinez les résultats du programme, n'oubliez pas les buts et objectifs que vous vous étiez fixés au départ. Posez-vous les questions suivantes :

- Quel était le principal objectif du programme?
  - Favoriser une plus grande connaissance et une meilleure compréhension des facteurs qui influent sur la santé en général ou cibler une blessure ou une maladie spécifique?
  - Faire mieux connaître les politiques qui visent à protéger la santé du personnel?
  - Aider les employés à améliorer leur état de santé général?
  - Permettre aux employés d'acquérir les connaissances, habiletés et attitudes nécessaires pour faire les bons choix en matière de santé?
- À qui le programme s'adressait-il?
  - À tout le personnel?
  - Au personnel aux prises avec une situation ou un problème X?
  - Au personnel qui travaille avec le matériau ou le produit chimique X?
- Quels résultats étaient attendus?
  - Quels étaient les objectifs à court terme?
  - Quels étaient les objectifs à long terme?
  - Quelles données de référence avez-vous recueillies? Comment les données actuelles se comparent-elles à ces données?

Revue du programme

Utilisez les résultats de votre examen et de votre évaluation pour déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré dans le programme.

Des événements pouvant se produire au sein de l'entreprise ou à l'extérieur peuvent vous inspirer de nouveaux thèmes à aborder. Par exemple :

Événements externes :

- Si des modifications ont été apportées à la législation sur la santé et la sécurité, ce peut être le bon moment de présenter ces modifications et de faire un rappel des droits ou devoirs existants.
- Un accident survenu dans une autre entreprise œuvrant dans le même secteur d'activité peut susciter de l'intérêt chez vos employés. Profitez de cette actualité toute chaude pour revoir la sécurité dans votre milieu de travail.
- Une émission de télévision ou un journal présente un reportage sur le stress au travail. Partez de cette information pour aborder le sujet du stress dans votre milieu de travail.

Événements internes :

- Surveillez les tendances qui marquent votre milieu de travail. Est-ce qu'une partie importante de la main-d'œuvre est composée de nouveaux employés? Est-ce qu'une partie importante de la main-d'œuvre s'approche de la retraite? Chaque groupe d'employés a ses besoins propres, selon ses caractéristiques; d'où l'importance de tailler vos programmes « sur mesure ».
- Le milieu de travail a-t-il fait l'objet d'une réorganisation? Si tel est le cas, beaucoup d'employés ont une nouvelle description de tâches. Revoyez ces tâches et déterminez les besoins de formation touchant l'ergonomie, la sécurité, la conception des tâches, les relations de travail, etc.

5. Autres stratégies et options

Promotion, Promotion, Promotion!

Utilisez des moyens adaptés à vos destinataires pour annoncer et mettre en œuvre votre programme. Voici quelques choix possibles :

- Affiches
- Courriel / courrier
- Séminaires
- Visites (séances de promotion, inspections sur place, etc.)
- Foires d'information (expositions, dépliants, etc., émanant de divers groupes à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise)
- Formation
- Entrevues / counselling
- Enquêtes
- Vidéos (séances de visionnement prévues à des heures précises, ou possibilité d'emprunter les bandes et de les visionner à loisir)
- Internet / Intranet
- Brochures / Circulaires

Promotion auprès des divers groupes

Lorsque vous faites la promotion de votre programme ou que vous cherchez des appuis, rappelez-vous que tous n'ont pas nécessairement les mêmes raisons d'être intéressés. Appliquez-vous à mettre en relief les avantages qui sauront le mieux accrocher le groupe auquel vous vous adressez.

Voici les raisons pour lesquelles, règle générale, chaque groupe a intérêt à ce que le programme fonctionne :

Haute direction

- Diminution de l'absentéisme, des frais médicaux, etc.
- Augmentation de la productivité
- Amélioration de l'image de l'entreprise
- Meilleur moral et plus grande satisfaction au travail

Supérieurs immédiats

- Cautionnement du programme par la haute direction
- Responsabilités plus faciles à assumer
- Le temps passé par les employés à participer au programme est compensé par une plus grande productivité

Employés

- Diminution du risque de maladie cardiaque, d'hypertension ou d'autres affections (selon le type de programme)
- Plus grande résistance aux infections
- Atténuation des symptômes de stress, d'anxiété et de dépression
- Effet positif sur la journée de travail (les objectifs quotidiens sont plus facilement atteints)
- Conciliation plus facile entre le travail et la vie personnelle; effets positifs sur les activités de loisir

Planification d'événements

Soyez souple. S'il survient un incident dans le milieu de travail, ou au pays, et que celui-ci propulse au cœur de l'actualité une question que vous comptiez traiter plus tard, n'hésitez pas : parlez-en maintenant.

Vous pouvez aussi prévoir votre campagne en même temps que les événements nationaux mis sur pied par de grands organismes.

Les tableaux suivants résument les campagnes nationales canadiennes et américaines.

CAMPAGNES NATIONALES CANADIENNES

Mois	Événement	Commanditaire national
Janvier	Semaine nationale des non-fumeurs	Divers organismes régionaux et provinciaux
	Mois de la marche des dix sous	Société du timbre de Pâques/Marche des dix sous
Février	Mois du cœur	Fondation des maladies du cœur du Canada
	Semaine de la canne blanche	Institut national canadien pour les aveugles
	Journée internationale de sensibilisation aux lésions dues aux gestes répétitifs (RSI) (28)	Divers syndicats
Mars	Mois national de la nutrition	Les diététistes du Canada
	Mois national du rein	Fondation canadienne du rein
	Mois de la lutte contre les maladies du foie	Fondation canadienne du foie
	Mois de la Croix-Rouge	Société canadienne de la Croix Rouge
Avril	Mois du cancer	Société canadienne du cancer
	Semaine nationale de l'action bénévole	Bénévoles Canada
	Mois de la santé dentaire	Association dentaire canadienne
	Jour de la Terre (22)	Jour de la Terre Canada
	Jour de deuil pour les personnes tuées ou blessées au travail (28)	Divers syndicats
Mai	Semaine de sensibilisation aux effets du soleil	Société canadienne du cancer
	Semaine nord-américaine pour la santé et la sécurité au travail	Coordonnée par la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail (SCSST)
	Campagne des œillets pour la Fondation de la sclérose en plaques	Société canadienne de la sclérose en plaques

Mois	Événement	Commanditaire national
Septembre	Semaine de sensibilisation au cancer de la prostate	Société canadienne du cancer
	Mois de l'arthrite	La Société d'Arthrite
Octobre	Mois de sensibilisation au cancer du sein	Société canadienne du cancer
Novembre	Mois du diabète	Association canadienne du diabète
	Mois de l'ostéoporose	La Société de l'ostéoporose du Canada
Décembre	Campagne du timbre de Noël	Association pulmonaire du Canada
	La Semaine nationale de la sécurité routière	Conseil canadien de la sécurité
	Journée mondiale du SIDA (1er)	Société canadienne du sida

D'autres événements sont énumérés sur la page web de Santé Canada intitulée « Journées relatives à la santé » : http://www.hc-sc.gc.ca/francais/calendrier.html

D'autres événements sont énumérés sur la page National Observances Calendar située sur le site : http://www.healthfinder.gov/library/nho/nho.htm

Rappel

Il peut être intéressant de faire coïncider des activités avec les grandes campagnes médiatiques. Mais prenez garde que votre programme soit considéré comme « le sujet du mois » et ne suscite qu'un intérêt éphémère. Soyez cohérent dans vos messages, apportez un soutien continu à tous les programmes et rappelez-vous constamment vos objectifs à long terme.

CAMPAGNES NATIONALES AMÉRICAINES

Mois	Événement	Commanditaire national
Janvier	Mois de prévention des anomalies congénitales	March of Dimes
Février	Mois du cœur	American Heart Association
Mars	Mois de la nutrition	American Dietetic Association
	Mois du rein	National Kidney Foundation
	Mois de la Croix-Rouge	American Red Cross
Avril	Mois de la lutte contre le cancer	American Cancer Society
Mai	Mois de la détection et de la prévention des mélanomes et du cancer de la peau	American Academy of Dermatology
	Semaine de la North American Occupational Safety and Health (NAOSH)	American Society of Safety Engineers
	Semaine de sensibilisation aux AVC	American Heart Assoc. and National Stroke Assoc.
Septembre	Mois de formation sur le cholestérol	National Heart, Lung and Blood Institute
Octobre	Mois de sensibilisation au cancer du sein	American Cancer Society
	Mois de sensibilisation au foie	American Liver Foundation
	Mois du poumon	American Lung Association
	Semaine nationale de la canne blanche (15)	American Council of the Blind
Novembre	Mois du diabète	American Diabetes Association
	Great American Smoke Out	American Cancer Society
	Journée mondiale du SIDA (1er)	
Décembre		American Association for World Health

Besoin d'un slogan?

Des suggestions :

- La santé et la sécurité : il faut s'en occuper!
- Zéro accident : la prévention, clé du succès
- La santé : une bonne affaire
- La santé est l'affaire de tous

Vous pouvez aussi organiser un concours où tout le monde serait invité à proposer un slogan.

Suggestions d'activités

Le fait de diversifier les activités offertes pendant une session et pendant toute la durée du programme aide à soutenir l'intérêt et la participation. Voici quelques suggestions d'activités :

- Démonstrations
- Présentations
- « Un spécialiste vous répond » (séance libre de questions et réponses)
- Discussions de groupe
- Remue-méninges
- Jeux de rôle

Accroître la participation

Chacun a ses propres motifs de participer à un programme de santé et de mieux-être au travail. Dans le cas d'un programme facultatif, il est irréaliste de s'attendre à une participation de 100 %. Voici des moyens d'encourager les employés à participer :

1. Menez des enquêtes. Assurez-vous ainsi d'offrir des activités que les gens trouvent importantes et auxquelles ils participeront volontiers.
2. Faites appel à des « modèles de comportement ». Mettez en évidence les réussites des employés dans le bulletin de l'entreprise ou sur les babillards (après avoir obtenu leur permission).

3. Coordonnez votre programme avec les autres programmes de l'entreprise.
4. Offrez le soutien nécessaire. Désignez un coordonnateur ou une personne-ressource capable de répondre à toute demande de renseignements.
5. Éliminez les obstacles. S'il y a lieu, demandez à ceux qui ne participent pas la raison de leur abstention.
6. Soyez souple. Tirez parti des périodes propices à l'apprentissage. Ainsi, faites ressortir le côté positif d'un événement négatif en mettant l'accent sur la prévention et la sensibilisation.
7. Relancez les personnes qui ont cessé de participer. Relancez aussi les participants afin de vous assurer que le programme répond à leurs besoins.
8. Offrez une variété d'options ou de programmes. Des programmes peuvent devenir « obsolètes ». Le remplacement de la main-d'œuvre peut vous obliger à faire un rappel des notions élémentaires. Cherchez des moyens d'adapter constamment vos programmes existants aux groupes cibles. Inviter les divers groupes à faire part de leurs commentaires.
9. Mettez en place des mesures incitatives (pour de plus amples renseignements sur ce sujet, voir ci-après).

Rappelez-vous

qu'il y a beaucoup de façons de mesurer le succès. Les gens qui viennent de marcher un kilomètre pour la première fois ont accompli autant qu'un coureur qui vient de réussir son premier demi-marathon.

Surmonter les obstacles à la participation

OBSTACLES À LA PARTICIPATION

Obstacle	Solution
Temps	Offrez des programmes courts ou subdivisez les programmes longs en plusieurs sessions.
	Proposez des activités ou des outils (vidéos, etc.) qui laissent aux employés le choix du moment à leur consacrer (p. ex., pour le visionnement des vidéos).
	Offrez des cours de gestion du temps.
	Insistez sur les avantages de participer, ne serait-ce qu'un peu.
Peu commode ou accessible	Prévoyez des programmes à différentes heures ou en différents endroits.
	Offrez différentes versions d'un programme – vous pouvez même penser à une version « pour la maison » (p. ex., une trousse d'information qui permet au participant de mesurer son succès sans le concours d'un coordonnateur de programme).
	Faites en sorte que les programmes puissent convenir à des horaires de travail diversifiés (cela est très important dans le cas des travailleurs de quarts).
	Offrez les programmes à des endroits faciles d'accès.
	Si vous devez demander des frais de participation, faites en sorte qu'ils soient le plus raisonnables possible.
Manque d'appui	Veillez à ce que la direction manifeste son appui en accordant du temps ou d'autres ressources.
	Mettez en place des équipes ou des systèmes de compagnons pour que chacun ait l'appui de pairs.
	Instaurez des programmes qui peuvent servir aussi à la maison.
	Invitez les membres de la famille des employés à assister aux événements dans la mesure du possible.
Protection des renseignements personnels	Demandez à votre personnel des services médicaux (le cas échéant) ou du service des ressources humaines, ou encore à un organisme de l'extérieur d'analyser et/ou de traiter les renseignements médicaux.
	Veillez à ce que vos méthodes garantissent la protection des renseignements personnels et que les participants le sachent.

Utilisation de mesures incitatives

Les mesures incitatives peuvent être soit extrinsèques (récompenses provenant de quelqu'un d'autre), soit intrinsèques (récompenses provenant de soi-même). Voici des exemples de mesures incitatives parmi les plus courantes :

Extrinsèques

- Récompenses d'ordre financier (argent, remboursement des frais d'abonnement à un centre de conditionnement physique, etc.)
- Rabais, ristournes
- Congés payés, ou temps libre, pour participer à des séminaires de mieux-être ou des séances de formation
- Cadeaux, p. ex., t-shirts, tasses, sacs de sport, bouteilles d'eau, livres de cuisine, CD, etc.
- Prix offerts par des entreprises locales (restaurants, agents de voyage, fleuristes, etc.)
- Concours
- Reconnaissance (directe des collègues de travail, article dans le bulletin de l'entreprise, avis sur le babillard, inscription sur le « tableau d'honneur », etc.)
- Don à un organisme de charité au choix de l'employé

Intrinsèques

- Sentiments de réalisation et de réussite personnelle
- Affermissement de la confiance en soi et de l'estime de soi
- Conscience des facteurs qui influent sur la santé
- Motivation à adopter des comportements positifs

Ce qu'il faut, c'est trouver les types de mesures incitatives les plus appropriées et de bien les agencer – trop d'incitatifs du même type (comme une bouteille d'eau pour chaque réussite) risque de dissiper tout intérêt.

☑ DEMANDEZ aux participants ce qu'ils aimeraient recevoir et TENEZ COMPTE de leurs suggestions.

UTILISEZ mélange de récompenses extrinsèques et intrinsèques.

VEILLEZ à ce que les récompenses soient attribuées de façon juste. Si vous organisez un concours, établissez des règles équitables et faciles à comprendre

ASSUREZ-VOUS que les prix sont appropriés. Par exemple, si vous offrez un bon pour un repas au restaurant à quelqu'un qui a atteint ses objectifs de perte de poids, assurez-vous que le menu du restaurant propose des plats santé.

FAITES PROGRESSER LA VALEUR des récompenses, plutôt que d'attribuer les récompenses les plus grosses dès le début du programme.

NE SOUS-ESTIMEZ pas la valeur des récompenses intrinsèques. La plupart des gens apprécient que leurs efforts soient reconnus. D'autres aiment parler de leurs réalisations à un groupe. Donnez aux gens l'occasion de parler d'eux s'ils le désirent.

OUBLIEZ LES incitatifs négatifs. Par exemple, félicitez une personne pour avoir marché une certaine distance plutôt que de lui dire qu'elle doit en faire plus.

Collecte de renseignements médicaux facultatifs

Certaines organisations sont en mesure d'offrir des examens de dépistage aux participants. Ce genre de programmes comprend les bilans de santé préalables à un programme de conditionnement physique, la mesure du cholestérol sanguin, la vérification de la tension artérielle, etc. Si des renseignements médicaux sont recueillis, ceux-ci ne doivent l'être que pour les motifs déclarés et ne doivent être divulgués pour aucune autre raison, sous réserve du consentement exprès de l'employé. S'il existe un service de santé pour les employés ou un service de santé du travail dans votre entreprise, il se peut que ce service soit déjà dépositaire de renseignements médicaux confidentiels. Dans le cas contraire, les services de ressources humaines possèdent eux aussi des dossiers confidentiels au nom de chaque employé. Veillez donc à faire verser dans ces dossiers les renseignements médicaux (avec l'accord des participants). D'autres organisations confient à une tierce partie la tâche de recueillir et garder ces données. Avant d'entreprendre la collecte de tels renseignements, communiquez avec un avocat spécialiste de la protection des renseignements médicaux pour vérifier si vous êtes assujetti à des obligations ou des restrictions légales.

2e partie

Environnement physique

1. Sécurité
2. Ergonomie
3. Fumée de tabac ambiante
4. Politique pour un milieu sans parfums

1. Sécurité

La santé et la sécurité ne sont pas habituellement considérées comme faisant partie d'un programme de mieux-être. Toutefois, l'objectif d'un tel programme au travail consiste à offrir aux employés des services de santé complets. C'est pourquoi il importe de se rappeler que les employés peuvent être régulièrement exposés à une grande variété de risques pour la santé ou de situations dangereuses au travail. Il est donc impossible d'aborder le mieux-être séparément de la santé et de la sécurité, et vice versa.

Ce chapitre souligne certaines questions courantes en santé et en sécurité. Il n'aborde pas tous les aspects de la gestion d'un programme de santé et de sécurité. Nous encourageons les professionnels de la promotion de la santé et les spécialistes de la santé et de la sécurité à travailler de concert dans le but d'atténuer ou de résoudre les problèmes liés à la sécurité.

De plus, dans la plupart des juridictions, les questions liées à la santé et à la sécurité s'inscrivent dans le mandat du service de la santé et de la sécurité et du comité de la santé et de la sécurité. Il importe d'insister sur le fait que contrairement aux initiatives relatives au mieux-être, les programmes de santé et de sécurité sont assujettis à des lois et des règlements spécifiques.

Le Service des demandes de renseignements du Centre canadien d'hygiène et de santé au travail (CCHST) peut vous aider à trouver un renseignement à propos de la plupart des risques en milieu de travail et des mesures de contrôle. Si vous désirez obtenir de plus amples informations concernant les lois ou les règlements, veuillez communiquer avec le ministère local responsable de la santé et de la sécurité (voir la 5e partie).

Cette section donne un bref aperçu des situations qui peuvent causer des blessures ou des maladies, afin de vous aider à :

- prendre conscience des dangers éventuels dans le lieu de travail;
- comprendre les causes possibles de maladies/blessures signalées par les employés;
- utiliser les étapes d'anticipation, de reconnaissance, d'évaluation et de contrôle pour évaluer les différentes situations.

Types de risques

Qu'est-ce qu'un risque?

Certaines conditions dans le lieu de travail et certaines pratiques de travail peuvent causer des accidents et des blessures ou exposer à des maladies. L'identification des risques consiste à relever les situations dangereuses dans le but d'adopter des mesures de prévention des accidents, des blessures et des maladies.

Un risque peut être défini comme la possibilité qu'une activité ou un procédé résulte en :

- des blessures ou une maladie;
- des dommages aux équipements, aux structures ou à la propriété;
- la dégradation de la fonction du procédé.

La sécurité est :

(a) l'absence de risques d'accident, de blessure et de maladie;

(b) l'exécution d'une tâche de manière à éviter les accidents.

L'identification des dangers consiste à trouver des réponses aux questions suivantes :

- Où les accidents, les blessures et les maladies surviennent-ils?
- Comment les accidents, les blessures et les maladies surviennent-ils?
- Pourquoi les accidents, les blessures et les maladies surviennent-ils?

Exemples de risques professionnels

Certains types d'emplois sont reconnus pour être à haut risque. En voici des exemples :

- travailler avec de l'électricité;
- travailler en hauteur;
- manutentionner des matériaux (effectuer des mouvements répétitifs et soulever des charges, en particulier);

- travailler à proximité d'appareils de levage et de convoyeurs;
- utiliser des cordes, des chaînes et des élingues;
- manœuvrer des chariots de manutention motorisés;
- travailler à proximité d'appareils en exploitation (p. ex. lames rotatives);
- travailler avec un système de ventilation/d'extraction d'air;
- exploiter des machines-outils pour le travail du bois;
- effectuer des travaux de soudage et de coupage;
- manœuvrer des outils électriques manuels ou portables;
- travailler avec des produits chimiques;
- travailler dans un endroit très bruyant;
- manipuler des liquides inflammables et combustibles;
- travailler avec des chaudières et des appareils à pression.

Une inspection du lieu de travail peut mettre au jour de nombreux risques. Voici des exemples :

EXEMPLES DE RISQUES PROFESSIONNELS

Conditions de travail inadmissibles	Pratiques de travail inadmissibles
Planchers glissants	Ne pas utiliser l'équipement de protection individuelle approprié
Machines sans dispositif de protection	Contourner les verrouillages de sécurité
Poste de travail mal conçu	Courir dans un escalier
Récipients qui débordent	Faire fi des procédures de verrouillage
Déversements de produits chimiques	Conception des tâches inadéquate
Corridors encombrés	Postures contraignantes
Entretien déficient	
Éclairage déficient	

Il est possible que certains risques passent inaperçus lors d'une inspection générale. Toutefois, de tels risques peuvent causer des maladies.

EXEMPLES DE RISQUES CACHÉS	
Agents biologiques	Moisissures, champignons, virus, bactéries, maladies infectieuses
Produits chimiques toxiques	Inhalation de poussières, de fumées, de brouillards, de vapeurs et de gaz; contact avec des produits toxiques liquides ou solides
Agents physiques	Bruit, chaleur, rayonnement
Mauvaise qualité de l'air intérieur	Ventilation, température et humidité inadéquates; contaminants de l'air
Ergonomie	Mouvements répétitifs; mauvaise conception du poste de travail; postures inconfortables, stationnaires ou contraignantes; mouvements énergiques concentrés sur de petites parties du corps, comme les mains et les poignets

Méthodes d'identification des risques

MÉTHODES D'IDENTIFICATION DES RISQUES	
Méthode	**Exemple**
Anticipation	Inventaire des substances chimiques et des procédés dangereux
Reconnaissance	Fumées, émanations, vapeurs, poussières, gouttelettes, odeurs, bruit, chaleur
Évaluation	Mesure de l'exposition
Pathologies	Blessures et maladies chez les employés exposés

Anticipation

Le mot anticipation signifie prévoir ou connaître tous les risques éventuels présents dans le lieu de travail. La documentation technique sur les machines, équipements, procédés industriels et produits chimiques contient une grande quantité de renseignements. Cette information peut servir à élaborer des pratiques de travail pouvant prévenir les expositions nocives.

Par exemple, si des produits toxiques sont utilisés dans le lieu de travail, les mesures de prévention comprendront :

- inventorier les produits toxiques reçus, manipulés, fabriqués et éliminés;
- s'assurer que les contenants sont munis des étiquettes appropriées;
- conserver les fiches signalétiques (FS) de tous les produits reçus, manipulés, fabriqués et éliminés;
- mettre en œuvre des pratiques de travail sécuritaires, comme il est recommandé sur les FS;
- veiller à ce que les employés comprennent les mesures d'urgence;
- fournir les numéros de téléphone des secours à tous les employés;
- s'assurer que les employés reçoivent une formation visant l'utilisation sécuritaire des produits chimiques;
- tenir des registres de formation et de vérification des compétences des employés.

Exemple d'étiquette du fournisseur

Reconnaissance

La reconnaissance consiste en la capacité de « voir et se demander » si les facteurs présents peuvent présenter des risques éventuels. La présence de poussières, de fumées, de vapeurs, de brouillards, d'odeurs désagréables, un niveau de bruit excessif, des températures très chaudes ou très froides, etc. constituent des signes d'exposition potentielle à des conditions nocives. Afin de s'en assurer, un professionnel qualifié doit évaluer ces conditions.

L'annexe A2 fournit des conseils pratiques pour l'embauche d'un consultant

Évaluation

L'évaluation consiste en la capacité d'évaluer la situation ou le risque et de tirer des conclusions quant aux niveaux de risque pour les employés. L'évaluation des risques professionnels nécessite une expertise technique spécialisée. Il importe de vérifier que les mesures :

- sont prises par une personne qualifiée et expérimentée;
- sont conformes à la réglementation et aux normes en vigueur;
- fournissent des résultats qui contribueront à évaluer l'exposition des employés et les risques pour la santé;
- débouchent sur la recommandation de méthodes pratiques pour limiter les niveaux d'exposition immédiatement et à long terme.

Pathologies

Reconnaître les risques professionnels à partir des maladies/blessures dont sont atteints les employés NE constitue PAS une méthode privilégiée pour évaluer les risques puisque :

- les effets sur la santé peuvent se manifester plusieurs années après l'exposition;
- les dommages sont déjà faits lorsque les pathologies apparaissent;
- les personnes exposées sont affectées à divers degrés. Au début, seules les personnes hypersensibles se plaindront de problèmes de santé. Au fil du temps, le nombre de personnes touchées augmentera;

- certains types de maladies ne peuvent être détectés qu'au moyen d'un diagnostic médical; les personnes touchées ne ressentent aucun symptôme jusqu'à ce qu'il soit trop tard pour recevoir des soins médicaux efficaces.

La partie ci-dessous résume les effets sur la santé de certaines expositions professionnelles courantes.

TYPES D'EFFETS SUR LA SANTÉ

Effets aigus	Effets qui se manifestent pendant l'exposition ou quelques heures après celle-ci. Le risque que de tels effets apparaissent est normalement faible à des niveaux d'exposition peu élevés, mais les symptômes se manifesteront vraisemblablement au-dessus d'un certain niveau (seuil). La gravité des effets est fonction du niveau d'exposition.
Effets chroniques	Maladies qui apparaissent à la suite d'une faible exposition échelonnée sur de nombreuses années. Les cancers professionnels constituent les effets chroniques les plus graves et surviennent plus ou moins rapidement après l'exposition initiale. Le risque de cancer augmente avec le niveau d'exposition; toutefois, la dose n'influe pas sur la gravité du cancer.
Effets tératogènes (qui influent sur le développement du fœtus)	Certaines expositions peuvent n'avoir aucune répercussion sur les personnes exposées, mais peuvent causer des déficiences mentales chez le fœtus (embryon). Parmi les agents tératogènes connus, on compte certaines drogues, des infections, l'alcool et les rayonnements ionisants.
Effets génétiques	Les descendants de parents exposés peuvent être atteints de malformations, d'anomalies et de maladies. Les rayonnements ionisants sont connus pour causer des troubles génétiques.

Exemples de risques éventuels

Il est possible de regrouper les causes de ces effets sur la santé dans les catégories suivantes : causes biologiques, causes chimiques, causes physiques, et facteurs liés à l'air intérieur ou à l'ergonomie. Un bref résumé de ces risques se trouve ci-dessous (les facteurs ergonomiques sont abordés au chapitre suivant).

Effets sur la santé causés par des agents biologiques

PAR DES AGENTS BIOLOGIQUES

Maladie	Emploi	Exposition
Tuberculose	Fournisseurs de soins de santé, travailleurs en foyer de groupe	Inhalation de particules particules infectieuses aéroportées
Poumon de fermier	Agriculteurs et emplois connexes particules	Inhalation de particules infectieuses aéroportées, de poussières de céréales, de champignons
Fièvre Q	Manutentionnaires de viande et de bétail, employés d'abattoirs	Contact par l'air ou contact direct avec les carcasses et les excréments de bovins contaminés
Infection des voies respiratoires supérieures	Fermier, manutentionnaire de céréales	Inhalation de fibres de végétales, coton, chanvre, lin, poussières de céréales
Sida	Fournisseurs de soins de santé	Contact direct avec du sang ou des fluides corporels contaminés
Hépatite B	Fournisseurs de soins de santé	Contact avec du sang ou des matières biologiques contaminés

Effets sur la santé causés par des substances chimiques toxiques

Puisque les propriétés et les effets des produits chimiques varient grandement d'une substance à une autre, un bref résumé des situations générales est présenté ci-après. Souvent, ces renseignements sont abordés dans le SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) ou lors des formations portant sur les matières dangereuses.

VOIES DE PÉNÉTRATION	
Inhalation	L'inhalation constitue la principale voie de pénétration d'un grand nombre de produits chimiques dangereux. Les poussières aéroportées, les vapeurs, les gaz et les brouillards peuvent être directement inhalés dans les poumons. Les matières inhalées insolubles se déposent sur les poumons pour une longue période et peuvent causer des maladies pulmonaires. Les matières inhalées solubles peuvent, à partir des poumons, traverser dans le sang et circuler dans toutes les parties du corps.
Ingestion	Il est possible d'ingérer sans le savoir des produits chimiques toxiques, notamment l'oxyde de plomb, par l'intermédiaire de boissons, de tabac et de nourritures contaminés ou par les mains. Ces produits passent par le système digestif pour se retrouver dans le sang et circuler dans tout le corps.
Absorption cutanée	Certains produits chimiques peuvent être absorbés directement par la peau en quantité pouvant causer des effets nocifs. Parmi ces composés, on note les solvants, les composés organiques du plomb, les pesticides de phosphate organique, les phénols, le cyanure, le toluène, le xylène et les amines aromatiques.

Lieux d'action

L'action toxique et les maladies résultantes peuvent atteindre les tissus où le produit chimique toxique s'est déposé ou a été absorbé.

LIEUX D'ACTION

Lieu d'action	Organe ou système potentiellement touché
Voie d'introduction	Poumons, peau, système digestif
Circulation dans le corps	Sang
Lieux d'accumulation	Thyroïde, os, système nerveux central
Voie d'évacuation	Foie, reins, vessie

Divers effets peuvent également être visibles. Par exemple, le contact avec la peau de divers agents produisent des effets différents :

CONTACT CUTANÉ

Contact cutané avec :	Effet(s) nocif(s)
Acides, alcalis Gaz irritants Solvants organiques Produits dégraissants	Dermatite Irritation Brûlure caustique Destruction cellulaire
Métaux Résines époxydes Formaldéhyde	Sensibilisation dermatite Réaction allergique

Effets sur la santé causés par des agents physiques

Le tableau ci-dessous résume sommairement les sources d'exposition et les effets sur la santé de certains dangers physiques.

SOURCES DES EFFETS SUR LA SANTÉ D'AGENTS PHYSIQUES

Types	Exemples de source	Effets sur la santé
Bruit	Machines bruyantes	Perte d'audition, stress, inconfort
Vibration au niveau de la main et du bras	Manœuvre d'outils manuels vibrants	Blanchissement des doigts, syndrome de Raynaud
Vibration globale du corps	Travail sur une plate-forme vibrante, conduite de tracteurs agricoles et d'autres vehicles lourds (particulièrement sur un terrain accidenté)	Troubles dorsaux, grande variété d'effets sur la santé
Chaleur	Travail à proximité de fours, travaux effectués à l'extérieur en été	Coup de chaleur, syncope due à la chaleur (évanouissement)
Froid	Travail à l'extérieur par temps froid, travail dans un entrepôt frigorifique	Hypothermie, gelures, pieds des tranchées
Ambiance hyperbare (haute pression)	Profondeurs sous-marines	Mal de décompression, douleurs articulaires, troubles respiratoires et auriculaires
Ambiance hypobare (basse pression)	Haute altitude	Troubles pulmonaires, mal des montagnes (céphalées, nausées, vomissements)

Types	Exemples de source	Effets sur la santé
Rayonnements ionisants	Travail à proximité d'appareils de radiographie, manipulation de substances radioactives, extraction de l'uranium, travail dans une centrale nucléaire ou dans un laboratoire de recherche nucléaire	Maladie des rayons (quelques heures ou quelques jours après l'exposition à un niveau très élevé de rayonnement), cancer (à la suite d'une faible exposition échelonnée sur plusieurs années)
Rayonnements non ionisants		
Ultraviolet	Lumière du soleil, soudage à l'arc, lampes à lumière noire, lampes germicides	Cancer de la peau, affection oculaire
Lumière, laser	Laser, soudage, lumière	Dommage rétinien (œil)
Micro-ondes et radiofréquence	Fours micro-ondes, transmission radio et télévisuelle, antenne radar	Augmentation de la température du corps, effets sur le système nerveux central (SNC)
Champ électromagnétique	Travail à proximité de lignes de transport d'électricité ou de transformateurs	Indications non confirmées de : leucémie,tumeurs au cerveau

Effets sur la santé causés par la mauvaise qualité de l'air

Les effets sur la santé et sur le confort attribués à la mauvaise qualité de l'air intérieur sont connus sous le nom de Syndrome des bâtiments malsains. Généralement, les symptômes comprennent : maux de tête, fatigue, gorge sèche, dyspnée, irritation cutanée, étourdissement, yeux qui piquent, nez qui saigne et malaise général ou maladie non spécifique. Les causes de ces effets sur la santé sont multiples, notamment :

- contaminants de l'air qui entrent dans le bâtiment;
- agents biologiques (moisissures, champignons et substances provenant des plantes);
- émanations provenant des meubles, moquettes, colles à tapis, peinture et vernis;
- fumée de cigarette, dioxyde de carbone, odeurs corporelles, parfums;
- gaz toxiques, vapeurs, fumées, etc., rejetés par les laboratoires, les photocopieurs et d'autres procédés et activités en cours à l'intérieur du bâtiment;
- environnement intérieur (température, humidité, bruit, éclairage et circulation de l'air).

Effets sur la santé causés par des conditions ergonomiques inadéquates

Veuillez consulter le chapitre suivant qui traite de ce sujet.

Méthodes d'identification des risques

Établir une carte des risques

Établir une carte des risques ou des dangers constitue un excellent moyen de les identifier et de fixer les priorités.

Demander à tous les employés d'une zone de travail de se réunir pour indiquer l'emplacement des risques sur le plan d'étage. Ils doivent ensuite discuter de l'importance de maîtriser chaque risque, puis décider à l'unanimité quel problème il faut traiter en premier. Voici les avantages de cette méthode :

- les connaissances et l'expérience des employés sont mises à profit;
- les employés qui travaillent à proximité des risques prennent part au processus de décision;
- la participation des employés est accrue;
- applicable à de nombreux types de lieux de travail.

Analyse des risques liés à la tâche (ART)

L'analyse des risques liés à la tâche (ART), ou analyse des risques liés à l'emploi, constitue la première étape de l'élaboration d'une procédure de travail appropriée. Elle comporte les étapes suivantes :

1. sélectionner une tâche;
2. décomposer la tâche en une série d'étapes;
3. relever les dangers associés à chacune de ces étapes;
4. déterminer les mesures de prévention.

L'analyse doit porter en priorité sur tous les emplois ou tâches critiques :

- tâches qui occasionnent fréquemment des accidents et des blessures;
- tâches qui occasionnent des accidents et des blessures graves;
- tâches qui risquent de causer des blessures graves;
- tâches nouvelles ou modifiées;
- tâches effectuées peu souvent, comme l'entretien.

Pour faire l'analyse des risques liés à la tâche, il suffit d'observer un employé à l'œuvre (cette observation est souvent confiée à un professionnel expérimenté accompagné d'un membre du comité de santé et de sécurité). Il importe de bien expliquer à l'employé la raison de cette activité, en insistant sur le fait que c'est la tâche et non la personne qui fait l'objet de l'étude. Les discussions de groupe constituent une autre approche, particulièrement efficace pour analyser les nouvelles tâches ou les tâches rarement exécutées.

Lorsqu'un emploi se compose de plus d'une tâche spécifique, chacune d'entre elles doit être analysée séparément. La version finale du rapport d'analyse doit présenter et décrire sous forme narrative les différentes étapes de chaque tâche. Il est possible de faire référence à la réglementation en vigueur et à l'équipement de protection individuelle nécessaire, le cas échéant. Les employés qui effectuent les tâches doivent être consultés au cours de l'élaboration de la procédure.

Signalement des risques

La réglementation en matière de santé et de sécurité exige que les employés signalent les risques à leur superviseur, ce qui permet d'adopter des mesures sans devoir attendre les prochaines inspections du lieu de travail.

Les risques peuvent être signalés verbalement ou par écrit sur un formulaire simple (voir l'exemple ci-après). Ce formulaire doit être rapidement et facilement utilisable par tous les employés.

Les modèles de formulaire qui se trouvent sur les deux pages suivantes pourront servir à effectuer l'analyse de sécurité des tâches et à préparer le rapport d'enquête de situation comportant des risques.

Exemple

FEUILLE D'ANALYSE DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Industrie : Construction

Activité : Réparation des routes **Travail :** Réfection de la chaussée

Tâche	Personne chargée de l'exécuter	Risques	Mesures de prévention des blessures/accidents
Utilisation d'un marteau perforateur	Pierre Lamarre	- bruit - vibration	- protecteurs d'oreilles - gants amortisseurs de vibrations

Dispositions législatives applicables : Loi sur la santé et la sécurité au travail et son Règlement d'application (voir la loi et le règlement de votre province ou territoire)

Date: _____

Fait par : _____

Exemple

DÉCLARATION DES RISQUES

Nom :
Lieu :
Équipement :
Date:

Description du risque :

Mesure corrective suggérée :

Signature:

Observations du superviseur :

Mesure corrective prise :

Signature du superviseur :
Date :

Notes

2. Ergonomie

Que signifie le mot ergonomie?

Le mot ERGONOMIE est composé de deux mots grecs : « ERGOS » (TRAVAIL) et « NOMOS » (LOI).

En termes simples, disons que l'ergonomie est la science de l'adaptation du travail (emploi) au travailleur.

Les lésions imputables à de mauvaises conditions ergonomiques sont connues sous le nom de troubles musculo-squelettiques liés au travail (TMSLT). Les TMSLT, douloureux et souvent invalidants, sont causés principalement par des tâches dont l'exécution fait appel à des mouvements répétitifs sur une longue période, à des mouvements demandant l'emploi de la force et à de mauvaises postures. Puisque la plupart des tâches nécessitent l'utilisation des bras et des mains, les TMSLT sont souvent associés aux poignets, aux épaules, au cou, aux muscles et aux articulations; toutefois, le dos, les jambes, les hanches et les pieds peuvent également être affectés.

Les troubles musculo-squelettiques liés au travail (TMSLT) sont également nommés :

- lésions attribuables au travail répétitif;
- lésions dues aux mouvements répétitifs;
- syndrome de surutilisation;
- lésions dues à un effort excessif;
- microtraumatismes répétés.

Ces différentes expressions laissent entendre que les blessures surviennent lorsqu'une certaine partie du corps est soumise à une contrainte pendant l'exécution d'une tâche.

Le risque de TMSLT est accru si la tâche comporte les conditions suivantes :

- postures statiques et contraignantes (inconfortables ou maintenues trop longtemps);
- mouvements répétitifs exécutés par la même partie du corps;
- force concentrée sur de petites parties du corps, notamment les mains ou les poignets;

- mouvements rapides et soutenus sans période de récupération suffisante entre les mouvements.

Généralement, aucun de ces facteurs ne peut causer seul des TMSLT. Ceux-ci résultent habituellement d'une combinaison de ces facteurs.

La plupart des expressions susmentionnées ne décrivent pas avec exactitude ces troubles. Par exemple, l'expression très répandue de « lésions dues au travail répétitif » laisse entendre que seule la « répétition » provoque ces troubles, alors que les postures contraignantes peuvent également y contribuer. Nous avons choisi d'employer TMSLT pour refléter les nombreuses causes de ces troubles.

Également, pour des raisons encore mal connues, l'expression « syndrome du canal carpien » en est venue à désigner de nombreux TMSLT dont souffrent les employés de bureau travaillant sur un ordinateur, alors qu'en réalité ce syndrome est plutôt rare.

RISQUES ERGONOMIQUES AU TRAVAIL

Type de risque	Causes	Mesures de prévention
Fatigue oculaire/ maux de tête	Mauvais éclairage Écran éblouissant ou clignotant Posture contraignante	Éclairage approprié Conception du poste de travail appropriée Entretien de l'équipement
Troubles musculo-squelettiques liés au travail (TMSLT)	Tâches répétitives Mauvaise posture /position assise Environnement mal conçu Mauvais emplacement du TEV ou de l'équipement de travail Formation insuffisante ou inadéquate sur les techniques de manipulation des charges Posture contraignante	Poste de travail approprié Bonne conception de la tâche Poste de travail confortable Formation portant sur les techniques appropriées pour soulever des objets Chaise et poste de travail appropriés Pauses régulières

Quelles sont les causes des TMSLT?

Les TMSLT ne sont pas le résultat d'un accident ou d'une blessure unique; ils se développent plutôt graduellement à la suite de traumatismes répétés.

Les TMSLT touchent surtout les mains, les poignets, les épaules et les bras. Voici une liste sommaire de quelques signes d'alarme :

- douleur : sensation de brûlure ou douleur continue;
- fatigue;
- picotements, engourdissements;
- affaiblissement de la préhension, maladresse;
- raideur : difficulté à tourner les poignées de portes;
- perte de la maîtrise ou de la coordination des mouvements;
- hypersensibilité : sensibilité au toucher.

Il existe diverses façons de désigner les différents types de TMSLT selon le type de lésion et la partie touchée. Le tableau qui suit donne un aperçu sommaire des symptômes les plus courants des lésions.

RISQUES ERGONOMIQUES AU TRAVAIL

Partie touchée	Exemple de trouble	Symptômes
Muscle	Entorses, foulures, muscles déchirés	Douleur; difficulté à tourner, à courber et à bouger le muscle.
Nerf	Syndrome du canal carpien	Compression du nerf médian à l'endroit où il pénètre dans la paume par le canal carpien, qui se traduit par des douleurs et l'engourdissement de l'index et du majeur et par l'affaiblissement des muscles abducteurs du pouce (difficulté à saisir des objets).
	Syndrome du défilé thoraco-brachial	Douleur, faiblesse des bras et engourdissement des bras et des doigts provoqués par la compression des nerfs et des vaisseaux sanguins situés entre le cou et les épaules.
Tendon	Tendinite	Douleur affectant principalement les mains et les poignets due à une inflammation des tendons occasionnée par une surutilisation. Les tendons sont des faisceaux de fibres qui fixent les muscles aux os.
	Tenosynovite	Douleur et enflure occasionnées par l'inflammation de la gaine tendineuse, parfois causée par une déficience du système de lubrification des articulations osseuses à la suite d'une utilisation répétitive et excessive de la main.
	Kyste synovial	Enflure de la gaine tendineuse enflammée occasionnée par l'accumulation du liquide lubrifiant, qui forme une bosse sous la peau appelée kyste synovial.
	Bursite	Limitation des mouvements articulaires et douleurs résultant d'une lubrification insuffisante des articulations, par exemple à l'épaule.

Quels sont les facteurs de risque liés aux TMSLT?

Les TMSLT résultent des mouvements ordinaires du bras ou de la main, comme ceux qui consistent à plier, étirer, agripper, tenir, tourner, serrer et étendre. Ces mouvements ne sont pas particulièrement nocifs s'ils sont effectués au cours d'activités ordinaires dans la vie de tous les jours. Les tâches qui comprennent les caractéristiques suivantes peuvent créer un risque :

- postures inconfortables, statiques et contraignantes;
- mouvements répétitifs continus;
- force concentrée sur de petites parties du corps (notamment les mains ou les poignets);
- rythme de travail qui ne permet pas une récupération suffisante entre les mouvements, en particulier.

Posture

Voici quelques exemples de postures contraignantes :

- travailler le torse fléchi vers l'avant, vers l'arrière ou en torsion;
- étirer les bras au-dessus des épaules;
- tourner le poignet vers l'avant, vers l'arrière et de côté;
- exécuter des mouvements contrôlés des bras sans bouger le cou ni les épaules.

Une posture contraignante et statique du corps et une position contraignante du poignet peuvent être imputables à la conception inadéquate du poste de travail, ce qui accroît les risques de TMSLT mentionnés ci-dessus.

Exemple

Pour exécuter un mouvement contrôlé du bras (comme dactylographier ou classer des documents), la personne doit stabiliser la région des épaules et du cou. Les muscles des épaules et du cou se contractent et demeurent contractés afin de maintenir la position stable. Les muscles contractés exercent une pression sur les vaisseaux sanguins, et cette constriction

diminue le débit sanguin qui circule jusqu'à la main, où, en raison de l'effort musculaire intense, l'apport en sang est prioritaire. Par conséquent, la région épaules/cou devient fatiguée même si elle n'effectue aucun mouvement, tout comme la région bras/main, et ces deux régions deviennent plus vulnérables aux blessures.

Positions dangereuses de la main

Mouvements répétitifs

Bien que les employés qui effectuent des tâches très répétitives soient exposés au plus grand risque de souffrir de TMSLT, les tâches qui nécessitent l'exécution de mouvements répétitifs comprennent toujours d'autres facteurs de risque, y compris la position statique, ainsi que la force et le rythme de travail exigé. Avec le temps, l'effort déployé pour accomplir les mouvements répétitifs – même s'ils exigent une force minime – augmente graduellement. Lorsqu'un employé continue d'exercer ses tâches malgré la fatigue croissante, des blessures peuvent survenir.

Force

Plus il faut déployer de force, plus les muscles doivent travailler fort et plus il faut de temps pour récupérer entre les tâches. Dans le cas des tâches répétitives, le temps pour récupérer est généralement insuffisant et la fatigue apparaît d'autant plus tôt qu'elles sont combinées à des mouvements qui exigent de la force.

Les différentes positions de la main exigent une force plus ou moins grande – généralement, l'action de serrer ou de pousser exige un effort plus important. De plus, le poids et la forme des outils ou des objets influent sur la force à exercer.

Ainsi, la force exigée augmente substantiellement si les outils ne favorisent pas une position optimale du poignet, du coude et des épaules.

Force exercée par la main dans diverses positions (serrer et pousser)

Rythme de travail

Le rythme de travail détermine la longueur du temps de repos et de récupération entre les cycles d'une tâche donnée. Plus le rythme est rapide, plus le temps de récupération diminue et plus le risque de TMSLT augmente.

De plus, lorsque l'employé n'a aucun pouvoir sur le rythme de travail (en raison de facteurs tels que la vitesse de la chaîne de montage ou la production exigée), son niveau de stress augmente également. Un niveau élevé de stress occasionne de la tension musculaire, ce qui contribue à accroître la fatigue et, par conséquent, les risques de TMSLT. Une cadence de travail imposée empêche les travailleurs de respecter leur propre rythme. Il est normal pour un être humain de travailler à des rythmes différents selon le moment de la journée.

Que faire en cas de symptômes de TMSLT?

Une personne qui éprouve des symptômes ou se croit atteinte de TMSLT doit consulter un médecin sans tarder. Le diagnostic de lésion attribuable au travail répétitif est confirmé au moyen d'analyses de laboratoire et de tests électroniques qui permettent d'établir l'étendue des dommages causés aux nerfs ou aux muscles. Il n'est pas conseillé de procéder à un autodiagnostic ou de se soigner soi-même. Il faut signaler au même moment son état de santé à son superviseur/employeur et à un représentant du comité mixte de santé et de sécurité au travail. Ces derniers étudieront la possibilité de modifier le poste de travail, l'équipement et l'environnement de travail de façon à atténuer le problème.

En quoi consiste un programme ergonomique pour le bureau?

Un programme ergonomique pour le bureau est un exercice de gestion systématique destiné à réduire les risques ergonomiques. Ce programme doit :

- bénéficier de l'appui de la haute direction;
- énoncer clairement ses objectifs et sa raison d'être;
- préciser les étapes à suivre;
- désigner la personne responsable de chaque étape, en précisant ses responsabilités et les délais qui lui sont impartis.

Un programme ergonomique pour le bureau comprend les éléments suivants :

- identification des risques : évaluation du lieu de travail;
- mise en œuvre de solutions : améliorer les conditions et les méthodes de travail;
- formation et éducation des employés pour assurer leur sécurité;
- évaluation de l'efficacité des solutions adoptées;
- amélioration constante du programme pour obtenir de meilleurs résultats.

Il n'existe aucun programme ergonomique universel applicable à tous les lieux de travail. Un bon programme est un programme conçu pour répondre aux besoins particuliers de chaque lieu de travail, en tenant compte des exigences de la production, des capacités du personnel et des risques attribuables aux TMSLT.

Rappel

Sachez qui contacter dans votre service si vous avez des questions relatives à l'ergonomie. Bien que dans la plupart des cas votre supérieur puisse vous aider, vous pouvez également demander l'assistance d'un professionnel en sécurité du service des ressources humaines ou d'un membre du comité mixte de santé et de sécurité au travail.

Comment peut-on reconnaître les risques ergonomiques?

Il importe de reconnaître les risques ergonomiques pour les prévenir. Il faut donc identifier quelles sont les situations et les activités à améliorer.

La constatation des risques doit être confiée à une équipe composée de représentants de la direction et de travailleurs, de spécialistes de la santé et de la sécurité, et si possible, d'ingénieurs.

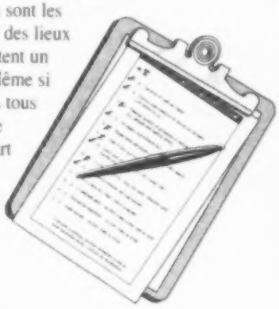
Ce processus continu comprend les étapes suivantes :

1. Identifier les cas actuels ou éventuels de TMSLT dès les premiers stades. Une bonne stratégie a recours, entre autres, à des inspections, à des sondages sur la santé et à des listes de vérification. Informer les employés sur les premiers signes et symptômes de TMSLT pour qu'ils sachent quels symptômes signaler et à quel moment.
2. Poser des questions précises aux employés concernant leur santé au travail. Il importe de se rappeler que certaines personnes considèrent qu'il ne vaut pas la peine de signaler certains problèmes, comme des douleurs continues ou un inconfort. Il faut s'assurer de formuler les questions de manière que toutes les

possibilités soient incluses. Il est possible de mener un sondage par écrit ou d'interroger directement les personnes.

3. Reprendre le sondage tous les six mois ou une fois par année pour voir si la situation s'améliore ou empire. Cette étape est très importante pour évaluer l'efficacité des mesures prises pour réduire les risques de TMSLT.

4. Employer des listes de vérification pour découvrir quels sont les aspects des tâches et des lieux de travail qui présentent un risque de TMSLT. Même si la liste n'englobe pas tous les cas de figure, elle sert de point de départ et peut ensuite être adaptée à chaque cas particulier.



Un modèle de questionnaire se trouve à l'annexe A1

Comment peut-on prévenir les risques ergonomiques?

Dans le cadre d'un programme ergonomique, la résolution des problèmes comprend la vérification de :

1. la conception du poste de travail;
2. l'environnement de travail;
3. la conception de la tâche.

Un poste de travail qui n'est pas adapté aux caractéristiques physiques et aux capacités du travailleur peut faire obstacle à l'exécution de la tâche. Un poste de travail mal aménagé peut constituer un stress physique inacceptable pour un employé en raison :

- des postures contraignantes;
- de l'application de force;
- de la nécessité d'effectuer des mouvements répétitifs;
- d'une combinaison de ces facteurs.

De telles conditions peuvent entraîner de l'inconfort, de la fatigue et, par conséquent, des blessures. Idéalement, les postes de travail doivent être entièrement réglables, pour pouvoir être parfaitement adaptés aux caractéristiques physiques de l'employé.

Un environnement de travail adéquat est également important pour le bien-être global et la productivité des employés. Une température trop basse ou trop élevée, un mauvais éclairage, un niveau de bruit élevé, une mauvaise ventilation ou des odeurs désagréables peuvent provoquer de l'inconfort, du stress, de la fatigue, de la fatigue oculaire, des maux de tête et d'autres affections. Il est possible de prévenir les blessures et les maladies liées à de mauvaises conditions ergonomiques en adaptant le lieu de travail et l'organisation du travail aux besoins physiques et mentaux de chaque travailleur.

La conception de la tâche est abordée dans la 3e partie de ce guide.

3. Fumée de tabac ambiante

La fumée de tabac ambiante (FTA) consiste en l'exposition à la fumée de tabac, c'est-à-dire à la fumée provenant de la cigarette, du cigare ou de la pipe d'une autre personne et non du tabac fumé par la personne elle-même. La FTA peut également être décrite comme les contaminants de l'air intérieur qui proviennent de la fumée de tabac. Le fait de respirer de la FTA est connu sous le nom de tabagisme passif, d'inhalation involontaire de fumée ou d'exposition involontaire à la fumée.

Recherches sur les effets sur la santé de la FTA

Aucune étude ne peut prouver qu'une personne exposée à la FTA souffrira invariablement de problèmes de santé en raison de cette exposition. Par contre, on estime qu'il est très probable que la FTA soit liée à diverses affections, pour les raisons suivantes :

- une relation a été établie entre l'usage du tabac et les maladies cardiaques et le cancer du poumon;
- la présence de plusieurs cancérogènes connus dans la fumée de tabac ambiante;
- la croyance générale selon laquelle les risques de souffrir de certaines maladies sont directement liés à la quantité de fumée de tabac inhalée.

La FTA peut-elle interagir avec d'autres produits ou matières chimiques dans le lieu de travail?

Oui. Il a été démontré que la fumée de tabac peut interagir avec d'autres matières et produits chimiques dans le lieu de travail.

La fumée de cigarette peut :

- rendre plus dangereux certains produits chimiques existants;
- augmenter l'exposition aux produits chimiques toxiques existants;
- s'additionner aux effets biologiques causés par certains produits chimiques;

INTERACTION DE LA FUMÉE DE TABAC AMBIANTE

Profession	Exposition	Interaction tabac/ profession	Maladie
Travailleurs de l'amiante, travailleurs de la construction et autres travailleurs en contact avec l'amiante	Amiante	Effet additif. Effet multiplicateur	Cancer du poumon Pneumopathies chroniques
Travailleurs d'aluminerie	Hydrocarbures Aromatiques Polycycliques (HAP)	Effet additif ou Effet multiplicateur	Cancer de la vessie
Travailleurs du ciment	Poussières de ciment	Effet additif	Bronchite chronique Syndrome respiratoire obstructif
Fabricants de chlore	Chlore	Effet additif	Bronchopneumopathie chronique obstructive
Mineurs de charbon	Poussières de charbon	Effet additif	Bronchopneumopathies chroniques obstructives
Travailleurs du cuivre	Anhydride sulfureux	Effet additif	Bronchopneumopathies chroniques obstructives
	Arsenic	Effet additif ou Effet multiplicateur	Cancer du poumon

Profession	Exposition	Interaction tabac/ profession	Maladie
Travailleurs de l'industrie céréalière	Poussières de céréale	Effet additif	Bronchite chronique Syndrome respiratoire obstructif
Travailleurs en contact avec des produits chimiques organiques	Produits cancérogènes	Effet additif ou Effet multiplicateur	Cancer de divers organes et tissus
Tailleurs de pierre; ouvriers des fonderies	Poussières de silice	Effet additif	Bronchopneumopathies chroniques obstructives
Travailleurs du textile	Coton, chanvre, lin, poussières	Effet multiplicateur probable	Obstruction aiguë des voies respiratoires (byssinose) Bronchite chronique
Travailleurs des mines d'uranium et nombreux autres travailleurs en milieux radioactifs	Rayons alpha (radon)	Effet multiplicateur probable	Cancer du poumon
Soudeurs	Gaz irritant, vapeurs métalliques, poussières (radon)	Effet additif	Bronchite chronique Syndrome respiratoire obstructif

Tiré de : Rudnick, J., 2000. « La lutte contre le tabagisme sur les lieux de travail ». Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, 3e édition

Faut-il restreindre l'usage du tabac dans le lieu de travail?

La lutte antitabac dans le lieu de travail peut constituer un des volets d'un programme complet de santé et de sécurité et/ou de promotion de la santé dans le lieu de travail. Il importe de se rappeler que dans le cas de beaucoup de travailleurs, la fumée de tabac constitue seulement un des nombreux risques auxquels ils sont exposés régulièrement. Bien que la plupart des personnes conviennent qu'il faut aborder le sujet de l'exposition à la FTA, la lutte antitabac doit se faire dans le cadre d'un programme complet de santé au travail. Il ne faut pas qu'elle minimise ou fasse oublier les autres risques potentiels.

Depuis toujours, il est interdit de fumer lorsque le travail nécessite l'utilisation de matériaux inflammables, combustibles ou explosifs. Dans ces situations, l'interdiction ne vise pas à protéger les personnes des effets sur la santé de la FTA, mais plutôt des dangers évidents d'incendie et d'explosion.

Dans d'autres situations, l'usage de tabac a été interdit pour prévenir l'ingestion de produits chimiques par la voie main-bouche. La nourriture, les boissons et les cigarettes sont fréquemment contaminés au contact de mains, de gants ou de vêtements sales, ou à la suite d'une exposition à des produits chimiques dans le lieu de travail.

Depuis le début des années 1990, toutefois, d'autres mesures ont été adoptées, compte tenu des inquiétudes suscitées par l'exposition à la FTA.

En règle générale, que dit la réglementation?

Certaines autorités ont interdit l'usage du tabac dans le bâtiment en entier, alors que d'autres le limitent à des pièces ou des aires particulières. Dans certains cas, il est interdit de fumer dans les bâtiments publics (y compris les bureaux gouvernementaux), mais l'interdiction ne s'applique pas aux autres lieux de travail.

Lorsqu'il est permis de fumer dans une pièce ou une aire spécifique, il faut que cet endroit réponde à certains critères touchant son utilisation et la ventilation.

Lorsque l'usage du tabac est interdit, l'interdiction s'applique souvent à tout endroit que l'on estime être un lieu de travail. Un « lieu de travail » comprend toute aire intérieure ou fermée où les employés effectuent leurs tâches, y compris les corridors adjacents, les vestibules, les escaliers, les ascenseurs, les cafétérias, les toilettes ou toute autre aire commune. Dans certains cas, l'interdiction vaut aussi dans les véhicules de l'entreprise.

Les lieux de divertissement publics (notamment les restaurants, les bars et les salles de jeux) et les autres établissements (comme les établissements d'hébergement de longue durée, y compris les centres de soins prolongés et les prisons) présentent des cas particuliers. Le débat a été axé sur deux préoccupations principales : d'un côté, ces endroits constituent un espace public ou un lieu de résidence où il a toujours été permis de fumer, et d'un autre côté, c'est un lieu de travail où il faut respecter les droits des employés. Il est recommandé de consulter la réglementation provinciale ou municipale pour savoir quelles prescriptions s'appliquent dans une zone ou une situation particulière.

Options en matière de politique antitabac dans le lieu de travail

Les politiques antitabac peuvent comprendre diverses dispositions, allant de mesures mineures jusqu'à l'interdiction complète de fumer.

Au départ, certaines entreprises ont tenté de régler le problème lié au tabac en séparant les fumeurs des non-fumeurs. Bien que cette approche vise à satisfaire ces deux groupes, elle n'est pas entièrement efficace.

Dans la pratique, il existe fondamentalement deux options envisageables :

1. Une politique « sans fumée », qui interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments et des véhicules. Des espaces extérieurs sont parfois prévus pour les fumeurs.
2. Une politique qui permet les aires à ventilation séparée.

LE POUR et le CONTRE

Politique	Pour	Contre
Sans fumée	Respect de toutes les lois Réduction marquée de l'exposition à la FTA pour tous les employés Diminution des coûts d'entretien Facilité d'administration et de mise à exécution Faible coût	Nécessité pour les fumeurs de modifier leurs habitudes Désagrément pour les employés fumeurs Mal gérée, elle peut entraîner une absence disproportionnée des fumeurs de leur poste de travail Coûts éventuels pour la construction d'abris extérieurs
Aires à ventilation séparée	Respect de presque toutes les lois Réduction de l'exposition des non-fumeurs Possibilité pour les employés de rester à l'intérieur pour fumer	Les systèmes de ventilation n'assurent pas nécessairement une protection suffisante contre la FTA Nécessité dans certains cas de construire un local séparé avec système de ventilation distinct Coûts liés aux points précédents

Exemples de « zones pour fumeurs »

Habituellement, il faut que la zone pour fumeurs remplisse les conditions suivantes :

- la zone doit être bien indiquée par des panneaux ou d'une autre façon efficace;
- la zone doit être pourvue de cendriers ou de contenants non combustibles avec couvercle pour l'élimination des déchets;
- il faut une ventilation distincte sans recirculation de l'air, si la zone est située à l'intérieur;
- si la zone est à l'extérieur, elle doit être sécuritaire, ou être structurellement séparée des autres zones de travail ou de repos.

Sauf en cas d'urgence, un employé ne doit pas avoir à entrer dans une zone pour fumeurs intérieure s'il ne le souhaite pas.

Si la zone pour fumeurs se trouve à l'extérieur, elle ne doit pas être à proximité de l'entrée que les non-fumeurs utilisent. Elle doit être distincte, protégée des intempéries, si possible, et éloignée des prises d'air extérieures. Il faut tenir compte des conditions météorologiques locales pour déterminer quel type d'abri est nécessaire.

Si la zone pour fumeurs se trouve à l'intérieur, on exige souvent que la ventilation réponde aux critères suivants :

- la zone doit satisfaire aux exigence énoncées dans la norme Z204-94 de l'Association canadienne de normalisation (CSA), intitulée « Ligne directrice pour la gestion de la qualité de l'air à l'intérieur des bâtiments à usage de bureaux », dans la norme 62, « Ventilation for Acceptable Indoor Air Quality » (version de 1989 ou de 1999), de l'American Society of Heating, Refrigerating, and Air Conditioning Engineers (ASHRAE) ou dans toute autre norme acceptée par les autorités locales;
- la zone pour fumeurs doit être fermée par des murs, un plancher et un plafond. D'autres caractéristiques structurelles peuvent également être exigées : assurer l'étanchéité du pourtour des conduits et des tuyaux qui pénètrent dans la pièce, installer un coupe-bise aux portes et utiliser un ferme-porte automatique;
- la zone doit être conçue en fonction des taux d'occupation prévus;
- l'air doit être évacué directement à l'extérieur (l'air ne doit pas être recyclé à l'intérieur du bâtiment ou être mélangé avec l'air neuf);
- l'air doit circuler des zones non-fumeurs aux zones fumeurs (la pression doit être légèrement négative pour que l'air circule en direction de la zone pour fumeurs, plutôt que vers les aires de travail);
- les prises d'air et les bouches d'extraction doivent être installées de façon que la fumée ne pénètre pas dans les pièces et les aires adjacentes à la zone pour fumeurs.

Dans quelle mesure peut-on faire appel à la ventilation générale pour « assainir » l'air?

On a souvent proposé d'augmenter la ventilation pour réduire les concentrations de FTA. Habituellement, les systèmes sont conçus pour maximiser le confort des occupants mais, comme il faut aussi prendre en considération les contraintes économiques et énergétiques, l'objectif du confort maximal est souvent compromis. Nombre de chercheurs ont conclu que les tentatives d'assainissement de l'air enfumé au moyen de la ventilation sont vaines, puisque le taux de renouvellement de l'air pour y arriver représente des dépenses beaucoup trop élevées. Un consensus tend à se dégager, à savoir que certaines modifications aux systèmes de ventilation des lieux de travail permettent de réduire la fumée de tabac, mais l'efficacité de cette approche est limitée.

Les taux de renouvellement de l'air de locaux où se trouvent des fumeurs sont fixés à partir de divers facteurs, notamment l'odeur perçue par les personnes qui entrent dans le local, l'irritation ressentie par les non-fumeurs, la fumée qui flotte dans l'air ou les concentrations de contaminants. Il est très difficile d'éliminer l'odeur du tabac par la ventilation; il faut donc que le taux de renouvellement de l'air soit élevé. De plus, les systèmes de filtration de l'air habituellement installés dans les bâtiments n'éliminent pas le monoxyde de carbone ni les autres gaz présents dans la fumée de tabac.

De plus, si l'air contient de la fumée de tabac ambiante, les exigences relatives à la ventilation générale peuvent être insuffisantes, du fait que l'on soupçonne alors la présence d'agents cancérogènes ou d'autres contaminants nocifs pour les humains. En effet, la fumée de tabac ambiante a été associée au cancer du poumon et à d'autres effets nocifs, comme les maladies cardiaques. Dans de telles conditions, d'autres normes ou directives (p. ex., des limites d'exposition en milieu de travail) peuvent avoir préséance sur les règles de renouvellement de l'air.

Instauration d'une politique antitabac

La fumée de tabac est à bien des égards similaire à tout autre contaminant de l'air que l'on pourrait trouver en milieu de travail. On peut réduire ou éliminer la fumée de tabac en limitant à la source la production de celle-ci et en adoptant des politiques et des dispositions qui visent à assurer la sécurité de tout le personnel.

La réussite d'un programme ou d'une politique antitabac exige d'obtenir le soutien, par la concertation, de la majorité du personnel et de la direction. La transition vers un lieu de travail sans fumée peut se faire en suivant des étapes précises. Tous les employés doivent participer au processus de planification. Les politiques qu'il conviendrait d'adopter et l'exécution de celles-ci doivent être débattues ouvertement. En règle générale, une politique doit recevoir le soutien de tous les groupes de personnes qui sont touchées par celle-ci. Le personnel doit être tenu informé à chaque étape du processus.

Une fois qu'une entreprise s'est engagée à offrir un environnement de travail sans fumée, elle doit être prête à faire respecter l'interdiction de fumer sans réserve. Par exemple, permettre aux superviseurs de fumer, sous prétexte qu'ils travaillent dans des bureaux fermés, pourrait susciter le ressentiment des fumeurs qui travaillent dans des aires ouvertes.

Une entreprise doit-elle offrir un programme de lutte contre le tabagisme?

Certaines entreprises parrainent ou subventionnent des programmes visant à aider leurs employés à cesser de fumer. En général, ces programmes doivent cibler un public précis, et viser un objectif à long terme. Le taux de réussite du programme est plutôt faible lorsqu'il est le seul programme de mieux-être offert; il convient donc de s'assurer qu'il est offert conjointement avec d'autres programmes (alimentation saine, vie active, etc.).

Conseils pour lancer un programme de lutte contre le tabagisme

☑ COMPRENDRE que certains fumeurs ne veulent pas arrêter de fumer, alors que d'autres ne sont pas prêts à cesser de fumer au moment où le programme est offert. Cesser de fumer est une décision très personnelle.

ÉLABORER et METTRE EN ŒUVRE une politique antitabac en milieu de travail en premier, s'il n'en existe pas déjà. Aviser les employés des objectifs de la politique et allouer une période d'adaptation avant de la mettre en vigueur.

SAVOIR quels programmes ont été offerts dans le passé et quel a été le succès remporté.

DÉTERMINER si le programme suscite un intérêt sincère. (Les gens participeront-ils?)

DÉCOUVRIR quelles ressources sont disponibles au sein de l'entreprise et de la collectivité. Nombre d'organisations importantes, notamment la Société canadienne du cancer et la Fondation des maladies du cœur, offrent des programmes et du matériel pour soutenir les personnes qui souhaitent arrêter de fumer.

PROPOSER plusieurs programmes, au choix des employés. Certains apprécient les séances de groupe, alors que d'autres préfèrent le counselling individuel.

METTRE SUR PIED en même temps d'autres programmes portant notamment sur une alimentation saine, des techniques de relaxation et une vie active.

OFFRIR des mesures incitatives appropriées à chaque étape (une semaine, trois mois, six mois, un an).

PROPOSER plusieurs programmes, au choix des employés. Certains apprécient les séances de groupe, alors que d'autres préfèrent le counselling individuel.

☒ NE PAS PERMETTRE LA VENTE de produits du tabac dans le lieu de travail.

Exemple

POLITIQUE ANTITABAC EN MILIEU DE TRAVAIL

ABC INC.

ABC Inc. met en place la présente politique pour assurer un environnement sans fumée à tous les employés et les visiteurs. Elle porte sur la consommation de tout produit du tabac, y compris le tabac à chiquer.

Il est interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment et dans les véhicules de service en tout temps. Les fumeurs peuvent utiliser les aires prévues à cet effet, qui sont situées à l'extérieur du bâtiment.

Les produits du tabac et articles connexes, y compris les mégots et les allumettes, doivent être éteints et déposés dans les contenants destinés à cet usage. Les superviseurs s'assureront que la zone fumeurs est nettoyée régulièrement.

Pour ce qui est des pauses-cigarettes, les superviseurs et les employés conviendront ensemble d'une solution qui, sans faire obstacle à la productivité, permettra de répondre aux besoins des employés.

Dispositions

Les employés seront informés de la présente politique au moyen de panneaux installés dans les édifices et les véhicules de service, et du manuel des politiques. Les superviseurs offriront également des séances d'orientation et de formation.

Les visiteurs seront informés de la présente politique par des panneaux ainsi que par la personne qui les accueillera.

L'entreprise aidera les employés qui souhaitent arrêter de fumer en leur permettant d'avoir facilement accès aux programmes et au matériel de lutte contre le tabagisme qui sont recommandés.

Tout manquement à cette politique fera l'objet des mesures disciplinaires habituelles.

John Smith
PDG, ABC Inc.

D'après : Department of Health and Human Services (É.-U.), Centers for Disease Control and Prevention, *Making Your Workplace Smokefree: A Decision Maker's Guide*.

4. Politique pour un milieu sans parfums

Les parfums peuvent-ils causer des problèmes de santé?

La question entourant les effets sur la santé de l'usage de parfums et d'autres produits parfumés dans les lieux de travail, les hôpitaux, les écoles et d'autres endroits est controversée. Il existe des rapports contradictoires sur les effets que ces produits peuvent causer, ou non, chez certaines personnes. D'autres recherches sont nécessaires, et un certain nombre d'études sont en cours.

Dans les cas où on a accusé les produits parfumés de miner la santé des gens, les symptômes suivants ont été signalés :

- maux de tête
- étourdissements
- nausées
- fatigue
- faiblesse
- insomnie
- malaises
- confusion
- perte d'appétit
- dépression
- anxiété
- engourdissement
- symptômes du tractus respiratoire supérieur
- essoufflement
- problèmes de concentration
- irritation cutanée

Les patients souffrant d'allergies ou d'asthme déclarent que certains parfums, même en très petites quantités, peuvent déclencher une crise. Les personnes « sensibles aux agresseurs chimiques » peuvent aussi être touchées. (Noter que plusieurs associations médicales ne reconnaissent pas encore la sensibilité aux agresseurs chimiques comme une « maladie organique légitime ».)

La gravité des symptômes varie. Certaines personnes signalent une irritation légère, tandis que d'autres disent être « invalides » et/ou devoir renoncer à de nombreuses activités « normales » pour éviter d'être exposées à des parfums (par exemple, aller dans des endroits publics).

Quels types de produits contiennent des parfums?

Un vaste éventail de produits, dont les suivants, sont parfumés :

- shampoings et revitalisants
- fixatifs
- désodorisants
- eaux de Cologne et lotions après rasage
- parfums
- lotions et crèmes
- pots-pourris
- produits chimiques industriels et ménagers
- savons
- cosmétiques
- assainisseurs d'air et désodorisants
- huiles
- chandelles
- couches pour bébé
- certains types de sacs à ordures

Il est très fréquent que les personnes qui se plaignent de réactions à des produits parfumés signalent aussi des réactions à beaucoup d'autres substances, par exemple :

- les matériaux de construction qui libèrent des composés organiques volatils;
- les émissions de combustion (voitures, camions, etc.);
- la fumée de cigarette.

Il est important de se rappeler que certains produits dont l'étiquette indique « non parfumé » contiennent d'autres substances chimiques pour masquer un parfum. Il faut s'assurer de bien connaître les produits qu'on porte quand on côtoie des personnes sensibles.

Existe-t-il des agents cancérogènes dans les parfums?

Bien que cela dépende des formules, il se peut qu'on ait défini certaines substances chimiques contenues dans des parfums et des produits connexes comme étant cancérogènes au travail ou pour des animaux de laboratoire. Il y a souvent beaucoup de substances chimiques dans un parfum ou une eau de Cologne, mais la quantité utilisée est normalement infime. Pour noter des effets cancérogènes, il faut des quantités de produit beaucoup plus élevées que celles trouvées habituellement dans les parfums.

Quelles étapes faut-il suivre pour mettre en œuvre une politique pour un milieu de travail sans parfums?

Une situation peut survenir et créer la nécessité d'adopter une politique pour un milieu sans parfums. Comme pour la plupart des politiques en milieu de travail, il faut tenir compte des éléments suivants :

☑ MENER une évaluation ou un sondage auprès des employés pour déterminer l'ampleur du problème. Recueillir en même temps des opinions et des suggestions qui aider ont à élaborer une politique adaptée au milieu de travail. (Un exemple de sondage se trouve à l'annexe A.)

DÉSIGNER une personne clé qui supervisera le projet et son élaboration. Dans le cas d'une grande entreprise, il peut être préférable de créer un comité formé de personnes représentant tous les groupes (employés, syndicats et direction).

FAIRE participer le comité de santé et de sécurité et s'assurer de l'engagement de la direction dès le début du projet.

ÉTABLIR et RESPECTER les échéances pour l'ébauche, l'examen et l'application de la politique.

S'ASSURER que tous les employés ont été bien informés de la politique et qu'ils savent ce qu'ils doivent faire avant son application.

SENSIBILISER les employés. Insérer des brochures ou des dépliants dans les enveloppes de paye, publier des articles dans le bulletin de l'entreprise ou présenter des exposés.

EXAMINER les préoccupations exprimées par les employés. Insister sur le fait que la politique est mise en œuvre pour des raisons médicales – non à cause d'une aversion pour une certaine odeur.

INDIQUER clairement que la politique s'adresse à tout le monde (y compris les visiteurs, les patients, etc.).

DÉPOUILLER les lois pour trouver des documents à l'appui de la politique.

AFFICHER une liste des produits non parfumés approuvés et des endroits où l'on peut se les procurer.

PASSER EN REVUE toutes les fiches signalétiques des produits qui sont actuellement utilisés ou que l'on envisage d'utiliser. S'assurer que les ingrédients sont acceptables. Ne pas oublier que des produits dont l'étiquette indique « non parfumé » peuvent contenir des substances chimiques qui masquent les odeurs, et qu'ils ne sont donc pas réellement non parfumés.

EFFECTUER des essais dans des endroits isolés avant d'acheter des produits en grandes quantités.

AFFICHER des avis une semaine à l'avance pour annoncer qu'un cirage, un shampoing, une peinture ou une vaporisation aura lieu, pour que les employés concernés puissent prendre les dispositions nécessaires ou modifier leurs tâches au cours de cette période.

INFORMER tout le monde que la politique sera révisée et qu'elle pourrait être modifiée en fonction de l'expérience ou des nouvelles connaissances acquises.

☒ NE PAS LIMITER la politique aux parfums et aux eaux de Cologne. Comme il a été mentionné ci-dessus, beaucoup de produits de nettoyage et de soins personnels sont parfumés.

Exemple de politique

Les politiques doivent être fondées sur les préoccupations des employés par rapport à leur santé - surtout ceux qui ont demandé de l'aide médicale. La politique doit être courte, mais précise. Elle doit aussi être appliquée de façon uniforme à l'échelle de l'entreprise.

POLITIQUE POUR UN MILIEU SANS PARFUMS

ABC INC.

En raison des risques pour la santé posés par l'exposition à des produits parfumés, ABC Inc. institue la présente politique pour offrir à tous les employés et visiteurs un milieu sans parfums. Bien qu'il n'y ait pas, au sein de la communauté médicale, de consensus quant à un éventuel lien de cause à effet entre les parfums et certaines maladies, nous respectons les membres de l'entreprise qui ont présenté des symptômes.

L'utilisation de produits parfumés sera interdite dans cet immeuble en tout temps. En outre, tous les produits utilisés pour le nettoyage devront être non parfumés (dans la mesure du possible). On peut se procurer une liste des produits non parfumés vendus dans la région au bureau de la santé et de la sécurité.

Nous aviserons les employés de l'adoption de cette politique par l'entremise d'affiches dans les immeubles, du manuel des politiques et de matériel de promotion. Nous offrirons également des séances d'orientation et de formation. Les visiteurs seront informés de la politique par les affiches et par leur hôte.

Dans l'éventualité d'une violation de cette politique, l'employeur aura recours aux mesures disciplinaires habituelles.

La Direction

Que peut contenir « l'avis affiché »?

Il faut installer des affiches près des entrées des bâtiments. De plus, un énoncé figurant sur les cartes professionnelles, le papier à en-tête ou le matériel de promotion peut être utile si l'entreprise reçoit beaucoup de visiteurs.

Exemples

Certaines personnes travaillant chez ABC sont sensibles à divers produits chimiques ou parfumés. Nous sollicitons la collaboration de tous pour respecter les besoins de ces personnes.

Pour des raisons de santé, ABC Inc. a adopté une politique pour un milieu sans parfums. Les produits parfumés tels que les fixatifs, les parfums et les désodorisants peuvent déclencher des réactions telles que la détresse respiratoire et des maux de tête. Nous prions les employés et les visiteurs de ne pas utiliser ces produits lorsqu'ils viennent dans cet immeuble.

ABC Inc. offre un milieu sans parfums. Prière de ne pas utiliser de produits parfumés au travail.

Existe-t-il d'autres solutions qu'une politique pour un milieu sans parfums?

Dans la mesure du possible, il faut essayer de cerner la source exacte du problème et réduire toutes les émissions provenant des matériaux de construction, des produits de nettoyage, etc.

S'assurer de la bonne qualité de l'air à l'intérieur des bâtiments. Vérifier que l'air renouvelé est remplacé par de l'air frais et que les parfums ne sont pas simplement recyclés à l'intérieur du bâtiment.

Si la « source » du problème est un employé, lui demander de compatir aux difficultés des personnes qui se disent sensibles aux parfums. Cet employé peut essayer de :

- ne plus porter de parfum;
- porter un parfum plus léger;
- porter moins de parfum.

Il est possible d'établir une ligne directrice générale selon laquelle les parfums ne doivent pas être détectables à plus d'une longueur de bras.

Consulter l'annexe AI pour un exemple de sondage

3e partie

Programmes au sein de l'organisation

1. Conception des tâches
2. Programmes d'aide aux employés (PAE)
3. Stress en milieu de travail
4. Résolution de conflits
5. Harcèlement
6. Abus de substances
7. Conciliation travail-vie
8. Conditions de travail souples
9. Télétravail

1. Conception des tâches

Que veut dire « conception des tâches »?

La conception des tâches fait référence à la manière dont est organisé une série de tâches ou un emploi. Elle aide à déterminer

- quelles tâches sont exécutées;
- comment les tâches sont exécutées;
- combien de tâches sont exécutées;
- la séquence d'exécution des tâches.

La conception des tâches tient compte de tous les facteurs qui influent sur le travail. Elle organise également les tâches pour diminuer le risque professionnel auquel est exposé l'employé. Elle comprend des mesures administratives telles que

- rotation des postes;
- diversification des tâches;
- rythme de la tâche/machine;
- pauses;
- heures de travail.

Des tâches bien conçues incitent les personnes à adopter des postures appropriées, demandent une force raisonnable, nécessitent activité mentale raisonnable et favorisent les sentiments d'accomplissement et d'estime de soi.

La conception des tâches peut contribuer à solutionner les problèmes suivants :

- la surcharge de travail;
- la charge insuffisante de travail;
- les mouvements répétitifs;
- le pouvoir limité sur le travail;
- l'isolement;
- le travail posté;
- le retard à combler les postes vacants;
- les heures de travail excessives;
- le cloisonnement des tâches.

La conception des tâches est parfois considérée comme un moyen d'atténuer le stress au travail. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter le chapitre portant sur ce sujet.

Conception des tâches et aménagement du lieu de travail

La conception des tâches et l'aménagement du lieu de travail sont souvent utilisés de manière interchangeable puisque ces deux mesures contribuent à garder les exigences physiques de l'emploi dans des limites raisonnables. La conception des tâches consiste en des changements administratifs qui peuvent aider à améliorer les conditions de travail. En comparaison, l'aménagement du lieu de travail se concentre sur la manière dont le poste de travail, les outils ou la posture influent sur la façon dont une personne accomplit son travail. Un lieu de travail bien aménagé réduit les positions statiques, les mouvements répétitifs et les positions contraignantes.

Caractéristiques d'une conception des tâches appropriée

Une conception des tâches appropriée prend en compte les caractéristiques mentales et physiques de l'employé en portant une attention particulière à :

- l'énergie musculaire : alternance travail/repos ou rythme de travail;
- l'énergie mentale : travail ennuyant par opposition à travail extrêmement difficile.

Une conception des tâches appropriée :

- assure aux employés une certaine marge de manœuvre. Les employés devraient pouvoir varier leurs activités en fonction de leurs besoins, de leurs habitudes de travail et des conditions du lieu de travail;
- procure aux employés un sentiment d'accomplissement;
- comprend des cours afin que les employés sachent quelles tâches accomplir et comment bien les exécuter;
- comporte des horaires de travail qui offrent un bon équilibre travail/repos;
- prévoit une période d'adaptation pour les emplois exigeants sur le plan physique;

- fait en sorte que les employés reçoivent une rétroaction au sujet de leur rendement;
- minimise les dépenses d'énergie et l'emploi de la force;
- assure un équilibre entre le travail statique et le travail dynamique.

La conception des tâches consiste en un processus continu. L'objectif est d'adapter la tâche au fur et à mesure que des modifications sont apportées au lieu de travail.

Méthodes courantes de conception des tâches

Une conception des tâches appropriée suppose des pratiques administratives qui déterminent ce que fait l'employé, pendant combien de temps, à quel endroit et à quel moment. Elle permet également à l'employé de faire des choix dans la mesure du possible. Il est possible d'examiner les diverses tâches constituant un poste donné ou la conception d'un groupe de tâches.

Voici diverses approches de conception des tâches.

La **diversification des tâches** consiste à ajouter des tâches nouvelles et/ou différentes. Elle rend l'emploi plus intéressant, mais ne donne pas nécessairement plus de responsabilités à l'employé.

La rotation des tâches permet aux employés de se déplacer d'une tâche à une autre. Les tâches du groupe sont réparties parmi un certain nombre d'employés.

L'enrichissement des tâches permet aux employés d'assumer une plus grande responsabilité, imputabilité et autonomie lorsqu'ils apprennent de nouvelles tâches, ou leur permet une participation accrue et élargit leurs perspectives.

L'organisation des tâches permet aux employés de voir le lien entre les méthodes de travail, la configuration du poste de travail et les méthodes de manipulation, de même que l'interaction entre les personnes et les machines.

Buts généraux de la conception des tâches

Diversité des tâches

Pour atténuer l'ennui, il faut éviter les positions statiques prolongées et les mouvements répétitifs excessifs. Concevez les postes pour qu'ils comprennent diverses tâches qui font appel à différentes positions du corps, différents muscles et diverses activités mentales. Il existe deux méthodes pour y parvenir : la diversification des tâches et la rotation des tâches. Par exemple, si un employé assemble habituellement des pièces, on pourrait ajouter de nouvelles tâches, comme la planification du travail, l'inspection ou le contrôle de la qualité, ou l'entretien. Il est également possible de travailler dans le même service, tout en changeant de tâches toutes les heures. Par exemple, les employés des buanderies peuvent travailler à différents postes de travail (triage, lavage, séchage, repassage, etc.) pourvu que cela leur permette de modifier leurs activités physiques ou mentales.

Pauses

Les pauses permettent d'atténuer les problèmes attribuables aux mouvements répétitifs ou aux postures statiques inévitables. Il est quelquefois préférable de prendre fréquemment de courtes pauses (appelées « micro-pauses ») plutôt que de longues pauses espacées.

Pendant les pauses, encouragez les employés à changer de position ou à faire de l'exercice. Il importe que les employés s'étirent et utilisent des groupes de muscles différents. Par exemple, la pause d'un employé qui a été très actif devrait comprendre une activité stationnaire ou des étirements.

Période d'adaptation

Lorsque le travail exige des efforts physiques, prévoyez une période d'adaptation pour les nouveaux employés et pour ceux qui reviennent de vacances, d'une période de mise à pied ou d'un congé de maladie. Accordez-leur du temps pour qu'ils s'habituent aux exigences physiques du travail en se « mettant graduellement en forme ». Les employés qui travaillent dans des conditions de froid ou de chaleur extrêmes doivent également avoir du temps pour s'adapter.

Formation

Il est nécessaire d'offrir des cours sur les méthodes de travail et le fonctionnement des équipements pour que les employés comprennent ce que l'on attend d'eux et connaissent la manière de travailler en toute sécurité. La formation devrait être structurée, cohérente et continue. Elle peut se donner dans une salle de cours ou sur le lieu de travail.

Diversification des activités mentales

Les tâches devraient être coordonnées de manière à être bien équilibrées au cours de la journée de travail de chaque employé de même que parmi le groupe d'employés. Il est possible d'accorder une certaine latitude aux employés quant aux types de tâches mentales qu'ils veulent effectuer et au moment où ils veulent les effectuer. Ce choix permet à l'employé d'apparier les tâches aux fluctuations de son « degré de vigilance » au cours de la journée. Certaines personnes préfèrent accomplir des tâches routinières le matin (comme remplir des listes de vérification ou des questionnaires) et garder pour l'après-midi des tâches consistant à résoudre des problèmes, ou vice et versa.

Comment peut-on utiliser la conception des tâches pour les équipes?

Puisque la plupart des tâches font partie d'un tout, la conception des tâches vise très souvent un groupe d'employés. Dans certains cas, il est possible de mettre sur pied des équipes qui sont responsables d'une seule tâche de grande envergure ou d'un ensemble de tâches. Ce sont les membres de l'équipe qui décident la manière dont sera accomplie la tâche, qui fera quoi et à quel moment. Dans la plupart des cas, les membres de l'équipe possèdent de nombreuses habiletés, ce qui leur permet de changer de tâches de temps à autre. Tout comme dans la conception des tâches pour les employés, on assigne souvent à l'équipe, en plus de ses tâches habituelles, des activités comme l'inspection/le contrôle de la qualité, l'entretien et des tâches connexes, comme la commande des fournitures.

Comment mène-t-on un projet de conception des tâches?

Bien qu'il existe de nombreuses façons de procéder à la conception des tâches, les étapes suivantes sont primordiales :

Évaluez les pratiques de travail actuelles. La conception des tâches est-elle nécessaire ou réalisable? Discutez de la conception des tâches avec les employés et les superviseurs concernés, et énoncez clairement les changements qui seront apportés ou la formation qui sera nécessaire.

Procédez à une analyse des tâches. Étudiez le poste et déterminez exactement quelles en sont les tâches. Évaluez quelles sont les caractéristiques de l'équipement et du poste de travail qui sont importantes pour exécuter les tâches. Relevez les problèmes.

Concevez la tâche. Déterminez les méthodes de travail, les horaires de travail/repos, les exigences en matière de formation, l'équipement nécessaire et les changements à apporter au lieu de travail. Coordonnez les différentes tâches de manière que chacun puisse varier ses activités mentales et sa posture. Veillez à bien équilibrer la charge de travail (elle ne doit être ni trop lourde ni trop légère).

Mettez en œuvre progressivement la nouvelle conception des tâches. Commencez sur une petite échelle ou à l'aide d'un projet pilote. Donnez des cours aux employés sur les nouvelles méthodes et l'utilisation de l'équipement. Prévoyez une période d'adaptation et accordez du temps aux employés pour s'habituer à la nouvelle conception des tâches.

Réévaluez sans cesse la conception des tâches. Apportez tous les changements nécessaires.

Il est également possible de mettre sur pied un comité pour représenter les divers groupes concernés. Les employés, le syndicat, le comité de santé et de sécurité et les gestionnaires devraient participer à toutes les étapes de la conception des tâches. Une telle participation favorise la communication et la compréhension.

Soyez clair quant au but de la conception des tâches, qui est de renforcer l'entreprise et sa main-d'œuvre, et non d'éliminer des postes ou de dilapider des compétences.

Exemples

LISTE DE VÉRIFICATION DE LA CONCEPTION DES TÂCHES ET DE L'AMÉNAGEMENT DU LIEU DE TRAVAIL

Conception des tâches		Oui	Non
Diversité des tâches	Tâches répétitives – Est-ce toujours les mêmes groupes de muscles qui sont utilisés ou les mêmes tâches mentales qui sont effectuées?	❑	❑
	Positions statiques – Peut-on changer de position?	❑	❑
	Rythme de travail rapide – Existe-t-il des contraintes musculaires et du stress?	❑	❑
Horaires travail /repos	Longues périodes de travail – La fatigue risque-t-elle de s installer?	❑	❑
Période d'adaptation	Permet-on des périodes d'adaptation ou un rythme de travail différent pour les nouveaux employés ou ceux qui reviennent au travail après une absence?	❑	❑
Formation	Les employés ont-ils reçu une formation appropriée?	❑	❑
Diversité des activités mentales	Peut-on décider l'ordre d'accomplissement des tâches?	❑	❑

2. Programmes d'aide aux employés (PAE)

Qu'est-ce qu'un PAE?

Un PAE, ou programme d'aide aux employés, est un service de counselling confidentiel, de courte durée, qui s'adresse aux employés ayant des problèmes personnels qui nuisent à leur rendement. Le PAE doit être intégré à un vaste projet d'entreprise destiné à promouvoir le mieux-être grâce à des politiques écrites, la formation des superviseurs et des employés, et, au besoin, un programme approuvé de dépistage des drogues. Un PAE est également nommé Programme d'aide aux employés et leur famille (PAEF). Le terme « PAE » sera utilisé dans cette section pour désigner les deux types de programmes.

But du PAE

Le PAE offre des services pour résoudre certains problèmes qui nuisent au rendement au travail, mais qui ne sont pas forcément causés par le milieu de travail. Les PAE sont conçus pour aider les employés à comprendre et à surmonter leurs problèmes personnels. La plupart des PAE proposent un large éventail de services et font souvent appel à des professionnels ou à des organismes qui fournissent des soins plus poussés ou plus diversifiés dans des domaines particuliers.

Types de services offerts par un PAE

Généralement, les problèmes pour lesquels le PAE offre des services englobent :

- les problèmes personnels;
- le stress lié au travail;
- les problèmes relationnels;
- les soins apportés aux aînés et aux enfants, et le rôle parental;
- le harcèlement;
- la violence;
- l'abus de substances;
- la séparation et les décès;
- la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale;
- les problèmes financiers et juridiques.

Certains PAE proposent également d'autres services tels que la planification de la retraite, l'aide aux employés mis à pied, ainsi que la promotion du mieux-être, de la santé et de la forme physique (qu'il s'agisse de maîtrise du poids, de nutrition, d'exercice physique ou de tabagisme). D'autres peuvent fournir des renseignements sur les maladies prolongées, les questions d'invalidité, le counselling en situation de crise (p. ex. un décès sur le lieu de travail), ou donner des conseils aux gestionnaires/superviseurs sur la gestion des situations difficiles.

À qui s'adresse le PAE?

Le PAE s'adresse à tous les employés et aux membres de leur famille immédiate.

Que se passe-t-il lorsqu'on fait appel à un PAE?

Dans la plupart des cas, un numéro de téléphone est affiché ou distribué aux membres du personnel. Ce numéro est souvent celui d'un agent orienteur.

Un agent orienteur peut être un employé, comme un professionnel de la santé du service médical, un délégué syndical ou un employé qui a reçu une formation sur le PAE. S'il n'y a pas d'agent orienteur à l'interne, l'employé peut être dirigé vers une ressource externe du PAE. Les agents orienteurs doivent bien connaître les ressources communautaires disponibles : services sociaux et financiers, services de santé mentale, conseillers professionnels, ministres du culte, etc. L'agent orienteur détermine la nature du problème et dirige la personne vers la ressource appropriée. La recommandation est fonction du type de problème, de la préférence de la personne et de sa capacité à payer le service (si les coûts ne sont pas couverts par le PAE ou une assurance).

Lorsqu'un employé communique de son propre chef avec un agent d'un PAE, ce dernier établit un dossier confidentiel, recueille ensuite l'information pertinente et, selon la gravité du problème et les capacités du personnel du PAE, il décide si le cas peut être géré à l'interne ou s'il faut faire appel à une ressource de l'extérieur (tel qu'un programme particulier de désintoxication). Normalement, une entrevue est offerte à l'employé dans un délai déterminé (p. ex., dans les 24 ou 48 heures), sauf en cas d'urgence.

Comment se fait l'aiguillage et qui est au courant?

Il existe trois façons d'obtenir de l'aide dans le cadre d'un PAE :

1. l'auto-aiguillage (l'employé cherche lui-même de l'aide);
2. la recommandation informelle d'un superviseur, d'un ami ou d'un collègue de travail.

Dans ces deux premiers cas, rien n'est consigné dans le dossier personnel de l'employé.

3. la recommandation en bonne et due forme est faite par le superviseur en raison du rendement au travail. Selon le cas, la recommandation peut figurer ou non au dossier personnel de l'employé. Souvent, aucune mention n'est faite à moins qu'il soit nécessaire de prendre des mesures disciplinaires. Cependant, le contenu des entrevues n'est jamais divulgué à l'employeur.

À quoi tient le succès d'un PAE?

Différents facteurs contribuent au succès d'un PAE:

- la confidentialité absolue;
- l'accessibilité des services aux employés et à leur famille immédiate;
- la reconnaissance de la nécessité d'un PAE par la direction, les employés et le syndicat (le cas échéant);
- l'appui des cadres supérieurs, des employés et du syndicat aux politiques et aux marches à suivre;
- l'établissement de procédures d'aiguillage formelles et informelles;
- la promotion du PAE et l'incitation à y recourir;
- la diffusion de l'information sur le fonctionnement du PAE aux gestionnaires et aux employés;
- l'évaluation périodique du PAE, qui permet de vérifier s'il répond aux besoins des employés et de l'employeur.

De plus, il est nécessaire de surveiller et d'évaluer le PAE pour garantir la qualité continue de l'aiguillage et de l'aide, et rectifier le tir au besoin. Une évaluation adéquate, une recommandation appropriée et un suivi étroit des progrès réalisés sont importants pour le succès continu d'un PAE.

Que doit-on exiger des fournisseurs de services recrutés dans le cadre d'un PAE?

Avant de recourir à des professionnels, quel que soit le service fourni, il faut se renseigner. Le client doit trouver un consultant compétent ayant la formation, les connaissances et l'expérience requises. Voici quelques questions qui peuvent servir de point de départ.

1. Quelle est l'expérience du fournisseur de services?
   a. Depuis combien d'années sert-il cette clientèle?
   b. Peut-il fournir des références?

2. Où sont situés ses bureaux? (Un organisme local est généralement préférable parce qu'il connaît bien la communauté et ses ressources.)

3. Quel est l'éventail des services offerts?

   Exemples :

   - gestion du stress;
   - recommandation pour la garde d'enfants et les services aux aînés;
   - programme de mieux-être;
   - counselling en situation de crise (p. ex., incident violent survenu au travail);
   - conseils s'adressant spécifiquement aux gestionnaires/superviseurs sur la gestion des situations difficiles.

   a. Comment l'organisme fournira-t-il des services aux employés? Par exemple, le fournisseur utilisera-t-il un service sans frais (numéro 1-800), un réseau d'intervenants, un service sur place, etc.?
   b. Quelle est la politique relative au temps alloué pour rappeler? (p. ex., dans les 24, 48 heures)?

4. Comment le fournisseur fait-il pour déterminer vers qui les clients sont dirigés? Comment et à quel intervalle la liste des ressources pour l'aiguillage est-elle mise à jour?

5. Quelles sont les disponibilités du fournisseur?
   a. Combien d'employés sont disponibles durant les heures de bureau et après ces heures?
   b. Quels services sont offerts après les heures normales de bureau?
   c. Quelles sont les heures auxquelles les services sont offerts aux employés affectés aux postes de soirée?
6. Quel est le rapport conseillers-employés?
   a. Quelle est la feuille de route des conseillers, c'est-à-dire la scolarité, les références, le nombre d'années d'expérience, etc.?
7. Quel type de formation est offert? (Orientation des employés, formation des représentants aux comités patronaux-syndicaux, programmes de formation continue pour les employés.)
8. Le fournisseur offre-t-il un service de relance ou de revue de l'utilisation? Si c'est le cas, comment procède-t-il?
9. Quels types de services pour le retour au travail, de mesures de suivi ou de services de soutien sont offerts?
10. Quels types de publicité et de promotion des services du PAE seraient offerts?
11. Quelle est la tarification? (p. ex., tarif fixe, tarif déterminé d'après les statistiques sur l'utilisation moyenne et le nombre d'employés, tarif à la recommandation?)
12. Quels sont les types de rapports fournis à l'employeur? (p. ex., nombre de recommandations, types de recommandations, etc.)

3. Stress en milieu de travail

Peut-on définir le « stress en milieu de travail » ?

On entend beaucoup parler de stress, mais qu'est-ce que c'est ? Il est généralement admis qu'un peu de stress est acceptable (ce que l'on qualifie de défi ou de stress positif), mais lorsqu'il survient avec une force qu'on ne peut maîtriser, il peut entraîner des changements à la fois mentaux et physiques. Le Dictionnaire de médecine Flammarion décrit le stress ainsi : « mot désignant à la fois toute tension ou agression s'exerçant contre l'organisme, et la réponse ou réaction non spécifique de l'organisme à cette agression. » En d'autres mots, le stress est le résultat de tout facteur émotif, physique, social, économique ou autre qui exige une réponse ou un changement.

Le stress en milieu de travail consiste alors en des réponses physiques et émotionnelles qui peuvent se produire lorsqu'il y a conflit entre les demandes liées au travail de l'employé et le degré de maîtrise dont dispose cet employé pour répondre à ces demandes. En général, la combinaison demandes élevées au travail et faible degré de maîtrise sur la situation peut mener au stress et à ses effets connexes sur la santé. Les chercheurs ont également montré que la combinaison efforts élevés et faibles récompenses de même que l'impression qu'une personne est traitée « avec justice » constituent des facteurs importants du stress au travail.

Le stress en milieu de travail peut provenir de sources multiples ou d'un seul événement. Il peut avoir des répercussions autant sur les employés que sur les employeurs. Comme le souligne l'Association canadienne pour la santé mentale :

> La peur liée à l'excédent de personnel, les retards à paid en raison d'une économie mondiale et les demandes accrues d'heures supplémentaires, suite à la réduction des effectifs, agissent comme facteurs d'agression négatifs. Les employés qui sentent la « pression d'excellence » peuvent se retrouver pris dans une spirale infernale d'efforts croissants pour répondre à des attentes élevées sans obtenir une plus grande satisfaction au travail. L'achattement à donner son rendement maximum fait beaucoup de tort, p. ex., l'insatisfaction au travail, le mouvement du personnel, la baisse d'efficacité, la maladie et même la mort. L'absentéisme, la maladie, l'alcoolisme, « les politiques internes mesquines », les mauvaises décisions ou les décisions prises en toute hâte, l'indifférence et l'apathie, le manque de motivation ou de créativité sont tous des sous-produits d'un milieu de travail trop stressant.

Le stress peut-il être à la fois bon et mauvais?

Il est normal de subir un certain stress. C'est souvent le stress qui nous procure l'énergie et la motivation nécessaires pour relever nos défis quotidiens à la maison et au travail. Ce genre de stress aide à surmonter les difficultés et à atteindre ses objectifs dans certaines situations comme les échéances à respecter, les objectifs de vente et de production ou encore la nécessité de trouver de nouveaux clients. Certaines personnes ne considèrent pas cela comme du stress, compte tenu du sentiment de satisfaction et de bonheur rattaché au fait d'avoir relevé le défi.

Toutefois, comme c'est souvent le cas, trop des stress peut avoir des répercussions négatives. Lorsque le sentiment de satisfaction devient de l'épuisement, de la frustration ou de l'insatisfaction, ou lorsque les défis au travail deviennent trop exigeants, les signes négatifs du stress apparaissent.

Exemples de sources de stress en milieu de travail

Au travail, le stress peut être le résultat d'un bon nombre de situations. En voici quelques exemples :

Exemples

STRESS ATTRIBUABLE AU TRAVAIL

Catégories de contraintes professionnelles	Exemples
Facteurs propres à l'emploi	Charge de travail (surcharge et charge insuffisante)
	Rythme/variété/travail n'ayant pas de sens
	Autonomie (p. ex., la capacité de prendre ses propres décisions au sujet de son propre emploi ou de tâches précises)
	Travail par équipes/heures de travail
	Milieu physique (bruit, qualité de l'air, etc.)
	Isolement au travail (émotionnel ou travail solitaire)
Rôle dans l'organisation	Conflit de rôles (demandes contradictoires liées à l'emploi, nombreux superviseurs/gestionnaires)
	Ambiguïté d'un rôle (manque de transparence au sujet des responsabilités, des attentes, etc.)
	Niveau de responsabilité
Perfectionnement professionnel	Aucune chance de promotion/promotions trop rapides
	Sécurité d'emploi (peur de l'excédent de personnel, que ce soit en raison de l'économie ou d'un manque de travail)
	Possibilités de perfectionnement professionnel
	Satisfaction générale liée à l'emploi
Relations au travail (interpersonnelles)	Superviseurs
	Collègues
	Subalternes
	Menaces de violence, harcèlement, etc. (menace à la sécurité personnelle)
Structure/climat organisationnel	Participation (ou non-participation) aux prises de décisions
	Style de gestion
	Habitudes de communication

(Adapté de : Murphy, L. R., Occupational Stress Management: Current Status and Future Direction in Trends in Organizational Behavior, 1995, vol 2., p. 1 à 14. Avec modifications.)

Le stress peut-il vraiment influer sur la santé?

Oui, le stress peut avoir des répercussions sur la santé en général. La réponse programmée du corps au stress, ou « réponse au stress généralisé », comprend une augmentation :

- de la pression artérielle;
- du métabolisme (p. ex. accélération du pouls et de la respiration);
- du cholestérol et des acides gras dans le sang pour les systèmes de production énergétique;
- de la coagulation sanguine;
- de la production de la glycémie pour l'énergie;
- des brûlures gastriques;

on note également :

- un ralentissement de la synthèse des protéines, du mouvement intestinal (digestion) et des systèmes immunitaires et de réaction allergique;
- une inflammation localisée (rougeur, enflure, chaleur et douleur).

(Extrait de : Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario. Basic Certification Training Program. Participant's Manual. 1999.)

Heureusement, il existe habituellement des signes précurseurs qui indiquent qu'une personne éprouve de la difficulté à composer avec des situations stressantes avant que des signes plus graves ne fassent leur apparition. Ces signes sont énumérés ci-après.

Conseils généraux pour faire face au stress en milieu de travail

Les causes de stress en milieu de travail varient considérablement tout comme les stratégies pour les réduire ou les prévenir. Lorsque le stress en milieu de travail provient, par exemple, d'un agent physique, il vaut mieux le maîtriser à la source. Si le lieu de travail est trop bruyant, il faut mettre en œuvre des mesures de contrôle pour enrayer le bruit dans la mesure du possible. Si une personne ressent de la douleur à la suite d'efforts répétitifs, il est possible de concevoir des postes de travail pour réduire les mouvements répétitifs et énergiques.

La conception des tâches est également un facteur important. Une bonne conception des tâches satisfait les capacités mentales et physiques de l'employé. En général, les lignes directrices suivantes sur la conception des tâches aident à minimiser le stress en milieu de travail ou à y faire face :

- l'emploi doit avoir des exigences raisonnables (sans compter sur l'endurance absolue) et fournir à l'employé une certaine variété dans les tâches;
- l'employé doit pouvoir apprendre au travail et avoir la possibilité de continuer à se perfectionner à mesure que sa carrière progresse;
- l'employé doit avoir la possibilité de prendre des décisions dans certains domaines;
- l'employé doit ressentir un certain soutien social et de la reconnaissance au travail;
- l'employé doit sentir que son emploi lui offre de belles perspectives d'avenir.

Que peut faire l'employeur pour aider ses employés?

Les employeurs doivent évaluer le lieu de travail pour détecter les risques de stress. Être à l'affût des :

- pressions au travail qui pourraient engendrer des niveaux de stress élevés pendant de longues périodes de temps;
- personnes vulnérables à ces pressions.

Déterminer les mesures à prendre pour éviter que les pressions deviennent des facteurs d'agression.

Les employeurs peuvent prévenir le stress de nombreuses manières.

☑ TRAITER tous les employés équitablement et respectueusement.

PRENDRE au sérieux le stress et être compréhensif avec les employés qui subissent trop de pression.

CONNAÎTRE les signes et les symptômes qui indiquent qu'une personne éprouve de la difficulté à gérer son stress. Une liste des manifestations se trouve à la page 106.

FAIRE PARTICIPER les employés aux prises de décisions et les inciter à s'exprimer directement ou par l'intermédiaire d'un comité, etc.

INCITER les gestionnaires à avoir une attitude compréhensive et à être proactifs en cherchant à déceler les signes de stress parmi le personnel.

INSTITUER des programmes de mieux-être et de santé au travail qui ciblent la véritable source de stress. Comme il a été mentionné à la section I, le stress au travail peut avoir de nombreuses causes – sécurité, ergonomie, exigences de l'emploi, etc. Demander aux employés d'aider à cerner la cause réelle.

S'ASSURER que les employés ont reçu la formation appropriée et qu'ils possèdent les habiletés et les ressources nécessaires.

CONCEVOIR les emplois de manière que la charge de travail soit équilibrée. Laisser aux employés le plus de pouvoir possible sur les tâches à effectuer.

MAINTENIR des exigences de travail raisonnables en établissant des délais et des heures de travail réalistes, en définissant clairement les tâches et en offrant des tâches intéressantes et variées.

PRÉVOIR des programmes d'aide aux employés (PAE) pour ceux qui souhaitent y participer.

NE PAS TOLÉRER l'intimidation ou le harcèlement sous toutes ses formes.

NE PAS NÉGLIGER les signes qui indiquent que les employés sont sous pression ou qu'ils se sentent stressés.

NE PAS OUBLIER que les caractéristiques du lieu de travail peuvent, en soi, être une source de stress. Les cours de gestion du stress et les services de counselling peuvent être d'un grand secours aux employés, mais il importe de trouver l'origine du stress et de s'attaquer au problème le plus rapidement possible.

Existe-t-il des organismes qui peuvent aider? *

Oui, il en existe plusieurs. Nombre d'organismes et de consultants peuvent évaluer le lieu de travail dans son ensemble et offrir des séances de formation en conséquence.

Un médecin de famille peut souvent recommander un professionnel à ses patients. On peut aussi recourir, entre autres, au programme d'aide aux employés (PAE) ou à des associations telles que l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) ou le Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies (CCLAT).

Le PAE offre des services de counselling confidentiels et à court terme pour les employés dont les problèmes influent sur leur rendement au travail. Les entreprises achètent souvent des services de fournisseurs de PAE. Vérifiez auprès de votre service des ressources humaines (ou l'équivalent) pour connaître la personne-ressource à consulter.

L'ACSM offre des programmes qui visent à aider les personnes dont la santé mentale est menacée à trouver l'aide nécessaire pour faire face aux crises, regagner confiance en elles et reprendre leurs activités dans la collectivité, la famille et au travail. Voici son adresse Internet : http://www.cmha.ca/.

Le CCLAT fait la promotion de discussions sérieuses sur les problèmes de toxicomanie et diffuse l'information à cet égard; il aide les organismes qui participent au traitement de la toxicomanie, à la prévention et à des programmes éducatifs. Voici son adresse Internet : http://www.ccsa.ca/cclat.htm.

Des informations fiables sur des questions de santé mentale, de toxicomanie (et bien d'autres sujets liés à la santé) sont offertes sur le Réseau canadien de la santé à l'adresse suivante : http://canadian-health-network.ca.

* Ces organismes sont mentionnés à titre de référence. Communiquez directement avec eux pour obtenir de plus amples renseignements sur leurs services. Prenez note que la mention de ces organismes ne constitue pas une recommandation ou une approbation du CCHST au détriment d'autres organismes que vous connaissez.

Comment sait-on si une personne (ou moi) éprouve de la difficulté à faire face au stress?

De nombreux signes et symptômes différents peuvent indiquer si une personne a de la difficulté à faire face au stress qu'elle subit :

Signes physiques

Maux de tête, bruxisme (grincement des dents), mâchoire contractée, douleur thoracique, souffle court, battement précipité du cœur, pression artérielle élevée, douleurs musculaires, indigestion, constipation ou diarrhée, transpiration accrue, fatigue, insomnie, maladies fréquentes.

Signes psychologiques

Anxiété, irritabilité, tristesse, attitude défensive, colère, sautes d'humeur, hypersensibilité, apathie, dépression, processus de réflexion lent ou pensées affolées, sentiment d'impuissance, de désespoir ou d'être coincé.

Signes liés au comportement

Boulimie ou perte d'appétit, impatience, propension aux querelles, procrastination, consommation accrue d'alcool, de drogues ou de tabac, repli sur soi ou solitude, négligence des responsabilités, mauvais rendement au travail, mauvaise hygiène personnelle, changement dans les pratiques religieuses, modification des relations familiales.

Ces signes ou symptômes se produisent-ils tous en même temps et quel type d'aide peut-on obtenir?

Habituellement, non. Certains signes n'apparaissent jamais et ils ne se manifestent pas tous en même temps. Les signes et symptômes de stress ont tendance à passer par plusieurs phases ou étapes. Ces phases peuvent être décrites ainsi.

SIGNES ET SYMPTÔMES DE STRESS

Phase	Signes/symptômes	Mesure à prendre
Phase 1 — Avertissement Les premiers signes sont plus souvent de nature affective que physique. Il peut s'écouler un an ou plus avant qu'ils deviennent perceptibles.	État de vague anxiété Dépression Ennui Apathie Fatigue émotionnelle	Parler de ses sentiments Prendre des vacances Changer ses activités S'accorder du temps
Phase 2 — Symptômes légers Les signes précurseurs ont progressé et ils sont plus intenses. Entre 6 et 18 mois, des signes physiques peuvent apparaître.	Troubles du sommeil Maux de tête/rhumes plus fréquents Douleurs musculaires Plus grande fatigue physique ou émotionnelle Diminution des contacts avec autrui Irritabilité	Il peut être nécessaire de changer son style de vie de façon plus marquée Counselling à court terme
Phase 3 — Stress cumulatif profond Cette phase apparaît lorsqu'on continue de passer outre aux symptômes précédents. Le stress commence à se répercuter plus profondément sur la carrière, la vie familiale et le bien-être personnel.	Augmentation de la consommation d'alcool, de tabac, de médicaments en vente libre Dépression Fatigue physique et émotionnelle Perte de l'appétit sexuel	L'aide de professionnels de la santé et de psychologues est grandement recommandée.

Phase 3 cont.

Phase 4

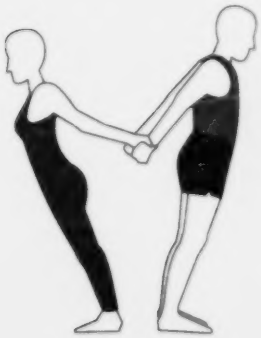
Phase	Signes/symptômes	Mesure à prendre
Stress cumulatif profond *... suite*	Ulcères Mésententes conjugales Crises de larmes Anxiété intense Rigidité mentale Repli sur soi	
Stress cumulatif grave/ invalidant Cette phase est souvent considérée autodestructrice. Elle se produit en général après une période de 5 à 10 ans de stress continu.	Fin de carrière prématurée Asthme Affection cardiaque Dépression grave Diminution de l'estime de soi/ la confiance en soi Incapacité de faire son travail Incapacité de gérer sa vie personnelle Repli sur soi Colère, chagrin, rage incontrôlés Tremblement musculaire Fatigue chronique extrême Surréaction à des événements mineurs Agitation Accidents fréquents Négligence, étourderie	Intervention importante de professionnels.

(Extrait de : Anschuetz, « The High Cost of Caring: Coping with Workplace Stress » in Sharing, Epilepsy Ontario, publié le 29 novembre 1999.)

Y a-t-il quelque chose qu'une personne peut faire pour faire face au stress qu'elle subit?

Dans bien des cas, la cause du stress ne peut être changée immédiatement. Il est donc essentiel de trouver des moyens de maintenir une bonne santé mentale. Il existe plusieurs moyens d'être proactif pour composer avec des situations stressantes. Au travail, il est possible d'essayer certains des conseils ci-après suggérés par l'Association canadienne pour la santé mentale.

- Le rire est l'un des moyens les plus faciles de diminuer le stress. Partagez une blague avec un collègue, regardez une comédie à la maison avec des amis, lisez des bandes dessinées et essayez de voir le côté drôle d'une situation.
- Apprenez à vous détendre; prenez plusieurs respirations profondes durant la journée ou ayez des pauses régulières d'étirement. L'étirement est simple : les exercices peuvent se faire partout et ils ne prennent que quelques secondes.
- Prenez en main votre situation en passant 10 minutes au début de la journée à établir vos priorités et à organiser votre journée. Soyez honnête avec vos collègues, tout en demeurant constructif et en faisant des suggestions pratiques. Soyez réaliste par rapport à ce que vous pouvez changer.



Étirements : un excellent moyen pour éliminer le stress

CONSEILS GÉNÉRAUX POUR LA SANTÉ MENTALE

1. **Avoir confiance en soi** Déterminer ses points forts et ses points faibles, les accepter, en tirer parti et faire de son mieux avec ce que l'on a.

2. **Bien manger, garder la forme** Un régime équilibré, des exercices et du repos peuvent contribuer à diminuer le stress et à apprécier la vie.

3. **Réserver du temps pour les membres de la famille, les amis** Entretenir ces relations, si on manque d'égard envers ces personnes, elles ne seront pas là pour partager nos joies et nos peines.

4. **Offrir son aide et accepter d'en recevoir** « Mettre à l'épreuve » les relations avec nos amis et les membres de notre famille les renforcent.

5. **Établir un budget sensé** Les problèmes financiers sont une source de stress. Souvent, on dépense pour des choses « souhaitées » plutôt que pour des choses « nécessaires ».

6. **Faire du bénévolat** Participer à des activités communautaires donne souvent un but précis à sa vie et un sentiment de satisfaction.

7. **Gérer son stress** Apprendre à surmonter les facteurs de stress dans sa vie afin de conserver sa santé mentale.

8. **Trouver la force dans le nombre** Partager un problème avec des personnes qui ont vécu des expériences semblables peut nous aider à trouver une solution et à nous sentir moins isolé.

9. **Identifier son humeur et y faire face** On a tous besoin de trouver des façons constructives et sécuritaires d'exprimer sa colère, sa peine, sa joie et sa peur.

10. **Être en paix avec soi-même** Apprendre à se connaître, à savoir ce qui nous rend vraiment heureux, et trouver un équilibre entre ce que l'on peut changer en nous et ce que l'on ne peut pas changer.

Association canadienne pour la santé mentale – Bureau national

4. Résolution de conflits

Pourquoi les gens entrent-ils en conflit?

Les conflits sont inévitables. Avoir des objectifs et des styles différents peut, en fait, favoriser les solutions innovatrices, la créativité et le changement. Toutefois, les problèmes surviennent lorsque les conflits sont associés à des reproches, de la colère et de la rancune. Quelle que soit la source du conflit, il importe de résoudre rapidement la situation avant qu'elle ne dégénère.

Rappel

Il faut résoudre le conflit en se concentrant sur le « problème » plutôt que sur la « personne ».

Quelles mesures l'employeur peut-il prendre?

Lorsqu'on tente de résoudre des conflits au travail, il faut s'assurer de chercher la cause profonde, surtout si le conflit semble s'envenimer. Santé Canada signale que le nombre de conflits est de deux à trois fois plus élevé lorsque les employés sont stressés au travail. La cause profonde – dans ce cas-ci le stress – peut avoir diverses origines.

*D'après : Santé Canada. Conseils sur la gestion des risques associés au stress en milieu de travail, 2000.

☑ ENCOURAGER les employés à trouver des solutions constructives pour résoudre les conflits.

ÉCLAICIR le problème.

SAVOIR que dans la plupart des situations, il existe une version objective (les faits) et une version subjective (points de vue personnels).

TROUVER un terrain d'entente.

S'ASSURER que les personnes savent qu'il est normal d'être quelquefois en désaccord.

TRAITER tout le monde respectueusement et avec professionnalisme.

APPRENDRE à bien écouter (accorder toute son attention, éliminer les distractions comme la radio ou la télévision, arrêter de travailler à l'ordinateur, etc.).

PASSER de la justification à la solution.

ÉTABLIR des limites claires.

NE PAS BLÂMER les autres; chercher des occasions de résoudre la situation.

NE PAS EXIGER de changement. Essayer de trouver un terrain où la collaboration ou les compromis sont possibles.

Comment peut-on résoudre des conflits de manière informelle?

Il faut inciter les employés à chercher de l'aide lorsqu'ils règlent des conflits.

Les parties concernées doivent être mises au fait de la situation. Les employés peuvent essayer de discuter de la situation avec la personne ou les personnes avec lesquelles ils sont en conflit, ou ils peuvent demander l'intervention d'une tierce personne. Si le conflit n'est pas trop grave, il convient de le résoudre au sein du service de l'employé, si possible. Si l'employé n'est pas à l'aise de soulever le problème dans son service, il doit savoir où trouver de l'aide. Le service des ressources humaines ou un gestionnaire désigné peuvent être sollicités.

La méthode de résolution employée diffère d'une situation à l'autre. Il se peut qu'un type de stratégie fonctionne bien pour certaines situations/personnes, et non dans d'autres situations ou avec d'autres personnes. Il faut essayer de demeurer ouvert d'esprit et d'utiliser diverses stratégies.

Dérobade

Dans certains cas, il peut convenir de ne pas résoudre le conflit, alors que dans d'autres situations, il faut laisser le conflit de côté le temps que les esprits se calment.

Conciliation

Accepter qu'il existe un conflit mineur (s'entendre sur le fait qu'on ne s'entend pas) peut constituer un geste important dans le cas de problèmes bénins. Faire des compromis au sujet de tels problèmes peut contribuer à inspirer la confiance et le respect entre les parties en cause.

Confrontation

Discuter face-à-face de manière respectueuse et avec professionnalisme peut également aider. Prendre en compte la position et les sentiments de l'autre personne. La confrontation peut comprendre une explication des raisons pour lesquelles certaines décisions ont été prises (« Je n'ai pas retenu ton idée parce que… ») et, le cas échéant, une explication plus approfondie telle que « Malheureusement, (___nom___) a pris la décision finale pour telles raisons ».

Collaboration

Tout comme la confrontation, il s'agit de discuter de la situation directement avec l'autre personne. Cependant, il est possible, après l'explication, de lui proposer de contribuer d'une manière différente. (« Je me demandais si tu avais une idée au sujet de … ».)

Compromis

Dans ce cas, on discute des divergences d'opinions. Souvent, les parties conçoivent ensemble un plan en acceptant de modifier leur position.

Communication

Il est essentiel de communiquer clairement pour entretenir de bonnes relations de travail. Souvent, des différences subtiles dans la communication verbale et non verbale peuvent modifier la manière dont est interprétée une situation. Plus une situation est empreinte d'émotions, plus ces signaux influent sur l'interprétation de la situation.

Conseils pour entretenir une communication verbale efficace

- ☑ CONCENTRER son attention sur l'autre personne pour qu'elle sache que l'on s'intéresse à ses idées.
- ÉCOUTER attentivement. Ne pas interrompre l'autre personne pour lui donner des conseils non sollicités ou la critiquer.
- ÊTRE OBSERVATEUR. Décider si c'est le bon moment pour interrompre l'autre personne, ou s'il est préférable d'attendre un moment plus propice pour parler.
- ÊTRE CONSCIENT de la manière dont on s'exprime.
- PARLER lentement, doucement et avec assurance.
- UTILISER des mots simples. Ne pas employer un langage « officiel », un jargon ou une terminologie complexe.
- ENCOURAGER la personne à parler.
- DEMEURER ouvert d'esprit et objectif.
- RECONNAÎTRE les sentiments de l'autre personne. Si elle semble fâchée, lui mentionner qu'on se rend compte qu'elle est fâchée.
- ESSAYER de comprendre. Poser des questions telles que : « Pouvez-vous m'aider à comprendre pourquoi vous êtes fâché? » Une fois que l'on a compris, répéter les explications pour que la personne sache que l'on comprend.
- DEMEURER CALME si la situation commence à s'échauffer et tenter de calmer doucement l'autre personne (sans crier « calme-toi! »). Ne pas se laisser envahir par la colère de cette personne.

Conseils pour entretenir une communication non verbale efficace

UTILISER un langage corporel calme. Garder une posture décontractée sans serrer les poings et en adoptant une expression attentive.

SE PLACER à angle droit par rapport à la personne, plutôt que directement en face d'elle.

SE PLACER à une distance suffisante. La distance varie d'une culture à l'autre, mais normalement on considère que deux à quatre pieds sont une distance appropriée.

SE METTRE au même niveau physique que la personne. Si elle est assise, s'agenouiller ou se pencher plutôt que de rester debout et de la regarder de haut.

NE PAS AVOIR UNE ATTITUDE menaçante (que l'on soit debout ou assis); ne pas :

- faire face directement à la personne;
- mettre les mains sur ses hanches;
- pointer du doigt;
- agiter les bras;
- croiser les bras.

FIXER la personne avec un regard désapprobateur, car elle pourrait le prendre comme une provocation.

EFFECTUER des mouvements brusques, car la personne pourrait se sentir menacée.

D'autres conseils pour résoudre les conflits

☑ ESSAYER de se mettre à la place de la personne afin de mieux comprendre comment résoudre le problème.

DEMANDER à la personne quelles sont ses recommandations.

RÉPÉTER à la personne ce que l'on pense qu'elle demande ou ce qu'elle a dit afin de clarifier ce que l'on a entendu.

ACCEPTER les critiques de manière positive. Lorsqu'une plainte peut être fondée, exprimer des affirmations comme « Vous avez probablement raison » ou « C'est ma faute ». Dans le cas contraire, demander des éclaircissements.

ÊTRE HONNÊTE. Ne pas faire de fausses déclarations ni de promesses que l'on ne peut pas tenir.

PRENDRE la personne au sérieux et être respectueux.

DÉCOMPOSER le problème en petites unités et proposer des solutions par étapes pour que la personne ne soit pas dépassée par la situation.

ÊTRE RASSURANT. Montrer les options qui s'offrent ou proposer des choix.

☒ NE PAS PRENDRE partie.

NE PAS REJETER dès le départ les demandes ou la position de la personne. Choisir un commentaire neutre et non critique, comme « C'est une option ».

NE PAS FAIRE de promesses que l'on ne peut pas tenir.

Médiation

La médiation constitue un moyen plus formel de s'entendre au sujet d'un ou de plusieurs problèmes. Le médiateur doit être une personne qui n'a pas d'intérêts émotionnels en jeu dans le dénouement de la situation. Il peut être un membre de l'entreprise ou un professionnel provenant de l'extérieur. Résoudre des conflits fonctionne mieux lorsque les personnes sont calmes, et qu'il est possible de mettre l'accent sur le problème et non sur les personnes.

Étapes de la médiation

1. Prévoir une réunion entre les personnes en conflit une fois qu'elles sont calmées. La période de réflexion est essentielle, car elle permet de dissocier les émotions des problèmes. Choisir un moment et un endroit appropriés où toutes les parties se sentiront à l'aise de parler ouvertement. Veiller à ce que toutes les personnes présentes à la réunion sachent qu'elles sont invitées pour aider à aller au fond du problème.
2. Les personnes doivent, à tour de rôle, expliquer leur position, leurs problèmes ou leurs sentiments. Il ne faut pas les interrompre lorsqu'elles parlent. Quelqu'un doit prendre des notes. Inciter les personnes à parler en demandant des questions telles que : « Qu'avez-vous dit? » ou « Qu'avez-vous fait? » plutôt que de demander simplement leurs versions des faits.
3. Le preneur de notes doit lire les affirmations de chaque personne; celle-ci doit confirmer que les notes sont exactes.
4. Inviter tous les participants à « lancer des idées » pour solutionner le problème. Le but du remue-méninges n'est pas de jeter le blâme sur quelqu'un ni de juger si une idée est bonne ou mauvaise.
5. Discuter des idées proposées. Déterminer la valeur éventuelle de chaque idée.

6. Trouver une solution acceptable par tout le monde. Même si cette solution n'est pas nécessairement le premier choix d'aucune des personnes présentes, il importe qu'elle leur soit acceptable. Si possible, laisser les personnes en conflit décider d'une solution. Si elles ne peuvent pas s'entendre, alors le médiateur peut avoir à prendre une décision. Dans les deux cas, il faut exposer clairement les attentes et la manière dont on saura si la solution convient.
7. Mettre en pratique la solution un certain temps (une semaine ou deux).
8. Effectuer le suivi et prévoir une deuxième réunion pour s'assurer que la solution est adéquate. Le cas échéant, procéder aux modifications nécessaires.

Les leçons tirées du suivi aident à éviter que des incidents similaires se reproduisent

5. Harcèlement

Qu'est-ce que le harcèlement?

En termes généraux, le harcèlement consiste en tout comportement, objet ou commentaire qu'une personne estime offensant ou pernicieux, ou qui serait généralement considéré par d'autres personnes comme inopportun ou offensant. Habituellement, le harcèlement provoque chez une personne le sentiment d'être abaissée, critiquée, brutalisée, humiliée, embarrassée, discriminée, intimidée, victimisée ou menacée.

La Loi canadienne sur les droits de la personne protège les personnes du harcèlement au motif de la race, de l'origine nationale ou ethnique, de la couleur, de la religion, de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'état matrimonial, de la situation familiale, des déficiences et de l'état de personne graciée. Les agressions sexuelles et physiques sont régies par le Code criminel.

Dans le cadre du travail, le harcèlement comprend ces droits, en plus d'englober d'autres comportements. Voici quelques exemples non exhaustifs pour clarifier ce que l'on entend par « harcèlement » au travail.

Conseils pour résoudre les problèmes de harcèlement

Bon nombre de conseils portant sur la résolution de problèmes énoncés dans le chapitre précédent peuvent s'appliquer lorsqu'il est question de harcèlement. Il convient de répéter que communiquer ouvertement et sans ambiguïté constitue la clé du succès de la résolution de problèmes potentiels. Toujours communiquer de manière positive, que ce soit verbalement ou avec des gestes.

☑ ENCOURAGER tout le personnel à agir avec les autres de manière respectueuse et professionnelle.

METTRE EN PLACE une politique en milieu de travail qui comprend un système de dénonciation.

EXEMPLES DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Ce qui en général constitue du harcèlement	Ce qui peut constituer du harcèlement	Ce qui en général ne constitue pas du harcèlement
Remarques grossières dégradantes ou offensantes, soit *graves ou répétées*, comme des taquineries sur les caractéristiques physiques d'une personne ou son apparence, des critiques ou des insultes Affichage de photos ou d'affiches ou envoi de courriels de nature sexiste, raciale ou autre renvoyant aux onze motifs illicites dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*	Critiquer un employé en public.	Répartition de la charge de travail Suivi des absences au travail Exigence d'un rendement conforme aux normes de travail Prise de mesures disciplinaires Incident unique ou isolé comme une remarque déplacée ou des manières abruptes
Isolement *répété* d'un employé en lui confiant des tâches sans intérêt ou ingrates qui ne font pas partie de ses fonctions normales	Exclusion des activités du groupe ou de certaines tâches	Exclusion d'un emploi en fonction des exigences professionnelles nécessaires à l'exécution du travail de façon sûre et efficace
Menaces, intimidation ou représailles contre un employé, y compris un employé ayant exprimé des préoccupations au sujet de comportements au travail lui paraissant contraires à l'éthique ou illégaux.	Déclarations nuisant à la réputation d'une personne	Mesures prises contre un employé qui est négligent dans son travail, notamment dans la manipulation de documents secrets
À l'endroit d'un subalterne, invitations importunes à des activités sociales à connotation sexuelle ou flirt importun. Avances sexuelles mal venues	Remarques suggestives à connotation sexuelle Contacts physiques, par exemple toucher ou pincer	Relations sociales bienvenues des deux parties. Gestes amicaux entre collègues comme une tape dans le dos.

(Tiré de : Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2001. Avec modifications.)

INFORMER tout le personnel que le harcèlement est une question sérieuse.

ESSAYER DE TROUVER des solutions avant que la situation ne devienne sérieuse ou hors de contrôle.

INFORMER tout le personnel de ce qui est considéré comme du harcèlement, et à qui il faut s'adresser pour obtenir de l'aide.

TRAITER toutes les plaintes sérieusement, rapidement et en toute confidentialité.

FORMER les superviseurs et les gestionnaires sur la manière de traiter les plaintes et les situations potentielles de harcèlement. Les inciter à s'occuper des situations sans délai, qu'une plainte formelle ait été déposée ou non.

DEMANDER l'aide d'une tierce personne impartiale, le cas échéant.

☒ NE PAS FERMER LES YEUX sur les problèmes potentiels.

NE PAS TARDER à résoudre les problèmes. Agir le plus rapidement possible.

Si vous vous sentez harcelé...

☑ DITES D'UN TON FERME au harceleur que son comportement n'est pas acceptable et demandez-lui de cesser. Au besoin, excusez-vous de devoir partir. Il peut s'avérer nécessaire de dire : « Je ne suis pas à l'aise de discuter de ce sujet avec toi ».

TENEZ un registre des événements quotidiens. Notez :
- la date, l'heure et les événements avec force détail;
- les noms des témoins;
- le dénouement de la situation.

Souvenez-vous que ce n'est pas seulement la nature des incidents, mais le nombre, la fréquence et particulièrement le comportement qui peuvent être du harcèlement.

CONSERVEZ les copies des lettres, notes, courriels, télécopies, etc., envoyés par le harceleur.

SIGNALEZ le harcèlement à la personne désignée dans la politique en milieu de travail, au superviseur ou au gestionnaire délégué. Si cette personne minimise l'importance de la situation, adressez-vous au niveau supérieur.

Vous pouvez adopter telle quelle la politique ci-après ou la modifier en fonction de votre milieu de travail:

Exemple

POLITIQUE PORTANT SUR LE RÈGLEMENT DU HARCÈLEMENT

ABC INC.

La présente politique vise à promouvoir un milieu de travail empreint de respect, par la prévention et le règlement du harcèlement.

ABC Inc. considère le harcèlement comme tout comportement, objet ou commentaire qu'une personne estime offensant ou pernicieux, ou qui serait généralement considéré par d'autres personnes comme inopportun ou offensant.

Le harcèlement ne sera pas toléré. Les employés qui croient avoir été harcelés peuvent faire rapport de l'incident à leur superviseur/gestionnaire, au gestionnaire délégué ou à un représentant du syndicat ou du service des ressources humaines. Les employés ne feront pas l'objet de discrimination pour avoir signalé l'incident. ABC Inc. encourage le personnel à travailler de concert pour trouver des solutions aux situations avant qu'elles ne dégénèrent. Nous encourageons les superviseurs/gestionnaires à intervenir avec sérieux lorsqu'une plainte est déposée et à régler rapidement le problème.

Les employés seront informés de cette politique par le manuel des politiques. Les superviseurs leur offriront également des séances d'orientation et de formation.

La direction de ABC Inc.

6. Abus de substances

Pourquoi le milieu de travail doit-il se mêler des questions d'alcoolisme et de toxicomanie?

Le fait que certaines personnes consomment des substances comme l'alcool ou des drogues illicites, ou prennent des médicaments de prescription de façon abusive n'est pas nouveau. Toutefois, on reconnaît de plus en plus que l'abus de substances peut avoir des répercussions sur le milieu de travail et inversement. Aujourd'hui, l'exécution de plusieurs activités sur le lieu de travail nécessite de l'attention et des réflexes rapides et précis. Une altération de ces facultés peut provoquer de graves accidents et perturber la bonne marche du travail. L'abus de substances au travail peut avoir d'autres conséquences :

- effets résiduels de l'abus de substances (gueule de bois, état de manque) qui peuvent perturber la qualité du travail;
- absentéisme, maladies et/ou baisse de productivité;
- hantise d'obtenir et consommer des substances au travail, qui peut nuire à la vigilance et à la concentration;
- activités illégales au travail comme la vente illicite de drogues aux autres employés;
- effets psychologiques ou stress associés à l'abus de substances par un membre de la famille, un ami ou un collègue, qui peuvent nuire au rendement d'un employé.

De quoi est-il question dans ce guide?

Dans ce document, il est question entre autres des conséquences de l'abus de substances sur le lieu de travail, des coûts qui peuvent en découler pour l'entreprise et des réponses que celle-ci peut apporter. Ce document ne porte pas sur les causes de la dépendance chez une personne ni sur les toxicomanies en général. Pour toute information à ce sujet, consulter les liens suivants* :

Alberta Alcohol and Drug Abuse Commission :
http://www.gov.ab.ca/aadac/

Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies :
http://www.ccsa.ca/cclat.htm

En particulier : « Les coûts de l'abus de substances au Canada » http://www.ccsa.ca/plweb-cgi/fastweb.exe?getdoc+view1+General+445+2++coûts%20de%20l%27abus

Réseau canadien de la santé :
http://reseau-canadien-sante.ca

* Ces organismes sont mentionnés à titre de référence. Communiquez directement avec eux pour obtenir de plus amples renseignements sur leurs services. Veuillez prendre note que la mention de ces organismes ne constitue pas une recommandation ou une approbation du CCHST au détriment d'autres organismes que vous pouvez connaître.

Que signifie l'expression « abus de substances en milieu de travail »?

Le Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies (CCLAT) définit l'abus de substances en milieu de travail comme étant l'utilisation de substances qui peuvent affaiblir les facultés, soit directement (intoxication, gueule de bois), soit indirectement (problèmes sociaux ou de santé), au point de nuire au rendement d'un employé ou de compromettre la sécurité au travail. De façon générale, on considère qu'il y a abus de substances lorsqu'un médicament est consommé sans motif, ou qu'une substance affaiblit ou met en péril la santé ou la sécurité d'une ou de plusieurs personnes. Il y a abus si des substances sont utilisées en quantité ou à une fréquence trop importantes, pour de mauvaises raisons, au mauvais moment ou au mauvais endroit.

Tout un éventail de substances peuvent être consommées abusivement : alcool, cocaïne (y compris le crack), cannabis, solvants, médicaments de prescription ou en vente libre pris de façon inadéquate, et toutes les autres drogues illicites.

EFFETS DE DIVERS TYPES SUBSTANCES

Catégorie	Exemples	Exemples d'effets généraux
Alcool	Bière, vin, spiritueux	Jugement altéré, réflexes lents, fonctions motrices altérées, torpeur ou somnolence, coma, surdose pouvant entraîner la mort
Cannabis	Marijuana, hachisch	Altération de la notion du temps, troubles de la mémoire et de la coordination
Dépresseurs	Somnifères, sédatifs, certains tranquillisants	Inattention, réflexes lents, dépression, troubles de l'équilibre, somnolence, coma, surdose pouvant entraîner la mort
Nicotine	Cigarettes, tabac à chiquer et à priser	Effet stimulant au départ suivi de l'effet inverse

Catégorie	Exemples	Exemples d'effets généraux
Hallucinogènes	LSD (diéthylamide de l'acide lysergique), PCP (phencyclidine), mescaline	Inattention, illusions sensorielles, hallucinations, désorientation, psychose
Substances volatiles	Hydrocarbures, solvants, essence	Intoxication semblable à l'alcool, vertiges, maux de tête
Opiacés	Morphine, héroïne, codéine, certains médicaments de prescription et antidouleur	Perte d'intérêt, dodelinement de la tête, surdose pouvant entraîner la mort. L'échange de seringues favorise la transmission de l'hépatite B ou C et du VIH/SIDA.
Stimulants	Cocaïne, amphétamines	Euphorie, suractivité, tension/anxiété, pouls rapide, rétrécissement des vaisseaux sanguins

(Tiré de : Blume, S.B., « Abus d'alcool et de drogues », Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, 3e édition, Bureau international du Travail, 2000.)

Combien ces abus coûtent-ils aux entreprises?

La conséquence économique de l'abus de substances au Canada pour les entreprises ou pour l'industrie a toujours été difficile à chiffrer. L'absentéisme en général ou la maladie, la perte non signalée de productivité ainsi qu'une incapacité ou une hésitation à établir un lien direct entre les causes d'un accident et l'abus de substances empêchent de faire une estimation précise des coûts.

De façon générale, le Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies (CCLAT) considère que l'abus de substances a coûté à l'économie canadienne plus de 18,4 milliards $ en 1992, c'est-à-dire 649 $ par personne, ou environ 2,7 % du produit intérieur brut. On a tenu compte pour cette estimation des coûts que représentent l'alcool (environ 7,5 milliards $), le tabac (plus de 9,5 milliards $) et les drogues illicites (1,4 milliard $). Le CCLAT indique aussi que les coûts économiques les plus importants de l'abus de substances découlent :

- de l'absentéisme à la suite d'accidents;
- de maladies;
- des décès;
- des soins de santé directs;
- des interventions de la police ou d'autres représentants des forces de l'ordre.

Ainsi, les coûts peuvent être aussi bien directs qu'indirects pour les entreprises. Les cas signalés d'abus de substances ont souvent quatre grandes conséquences :

- morts prématurées, accidents mortels;
- taux de blessures et d'accidents élevé;
- absentéisme, augmentation des absences pour cause de maladie;
- perte de productivité.

Des coûts supplémentaires peuvent également être engendrés par :

- les retards fréquents, l'assoupissement au travail;
- les vols;
- de mauvaises prises de décisions;
- la perte d'efficacité;
- l'effritement du moral des collègues;

- l'augmentation des probabilités de conflit avec les autres employés et les superviseurs, ou de problèmes dans l'accomplissement des tâches;
- un roulement plus élevé du personnel;
- la formation de nouveaux employés;
- les mesures disciplinaires;
- les programmes de dépistage des drogues;
- les programmes de soins, de réadaptation et d'aide aux employés.

Certaines conditions de travail favorisent-elles l'abus de substances?

Bien qu'il y ait des éléments communs dans le travail qu'effectuent les personnes qui abusent de substances, rien n'indique qu'un travail ayant les mêmes éléments favorisera chez les employés l'abus de substances. Les raisons personnelles et sociales pouvant jouer un rôle important sont nombreuses et variées. Cependant, et de façon générale, les éléments suivants liés au travail peuvent favoriser l'abus de substances :

- élevé;
- faible satisfaction au travail;
- longue journée de travail ou quarts de travail irréguliers;
- fatigue;
- tâches répétitives;
- périodes d'inactivité ou monotonie;
- solement;
- supervision lointaine ou irrégulière;
- facilité d'accès aux substances.

Quelles sont les solutions à apporter en milieu de travail?

Le lieu de travail peut représenter un endroit idéal pour discuter du problème de l'abus de substances. Les employeurs et les employés pourraient élaborer de concert une politique déterminant les comportements acceptables et inacceptables. Les employeurs sont en mesure d'aider directement les employés perturbés ou de les diriger vers des services communautaires en mettant en place ou en promouvant des programmes tels qu'un programme d'aide aux employés (PAE).

Il est conseillé de mettre en place au travail une marche à suivre ou une politique qui permettent d'offrir une aide professionnelle et cohérente. Il est important que les superviseurs et les gestionnaires disposent de ressources ou de marches à suivre dont ils peuvent se servir si le besoin s'en fait sentir. Les employés ont besoin de savoir qu'ils sont tous traités de façon équitable. Comme pour toute question de santé et de sécurité au travail, la planification préliminaire est la meilleure façon de procéder afin d'éviter confusion et frustration. De plus, les gestionnaires et les superviseurs doivent recevoir une formation sur les moyens de reconnaître les cas d'abus de substances et la manière d'intervenir, et des programmes d'information doivent être offerts aux employés.

Quels éléments doivent faire partie de la politique sur l'abus de substances?

La politique sur l'abus de substances d'une entreprise doit mettre l'accent sur la confidentialité et la participation conjointe du personnel et de la direction.

La politique doit comprendre les éléments suivants :

- les buts et objectifs du programme;
- la définition de l'abus de substances;
- l'identification des personnes visées par la politique ou le programme;
- la reconnaissance du droit à la confidentialité des employés;
- la sensibilisation des employés (p. ex., un programme de sensibilisation à la lutte contre les drogues);
- la formation des employés, des superviseurs, etc. sur la reconnaissance des comportements déviants et de l'abus de substances;
- l'aide aux personnes qui font un usage abusif chronique de substances;
- une ligne de conduite sur la façon de se comporter avec des employés ayant les facultés affaiblies;
- au besoin, les circonstances dans lesquelles des tests de dépistage de substances seront effectués.

7. Conciliation travail-vie

Avez-vous déjà entendu quelqu'un tenir ce genre de propos?

« J'aime mon travail, mes enfants sont adorables, ma conjointe me donne tout son appui, mais je suis au bout de mes ressources. J'ai toujours l'impression de manquer de temps pour mon travail et pour ma famille, et encore plus pour mes amis et mes activités préférées. »

Ces préoccupations touchent un bon nombre de personnes. Plusieurs études ont démontré que des niveaux élevés de stress ont souvent leur origine dans la difficulté de concilier travail et vie personnelle. Une enquête a révélé que, même s'ils éprouvent un degré élevé de satisfaction au travail, la majorité des gens estiment que l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale est plus important que tout autre critère d'appréciation de leur emploi. Selon Santé Canada (1998), une des plus grandes difficultés que pose la recherche d'un équilibre entre le travail et la vie personnelle provient des exigences liées au travail : contraintes de temps, délais à respecter, longues heures, contradiction et manque de clarté dans la définition des tâches, responsabilités trop lourdes, travail trop épuisant ou trop ennuyeux.

Des initiatives favorisant la conciliation travail-vie peuvent aider à satisfaire aux exigences de ces deux environnements.

En quoi consistent les initiatives de conciliation travail-vie?

En bref, ces initiatives de conciliation englobent tout avantage, toute politique ou tout programme contribuant à trouver un meilleur équilibre entre les exigences du travail et le mieux-être (ou la pleine jouissance de la vie) en dehors du travail.

Les initiatives de conciliation travail-vie peuvent prendre plusieurs formes, par exemple :

- garderie sur place;
- services de garde d'urgence;
- programmes saisonniers de garde d'enfants (p. ex., durant la période de relâche ou les vacances de Noël);

- initiatives de soins aux aînés (programme d'orientation vers des services spéciaux; évaluation de la situation personnelle, gestion de cas, listes des organisations ou entreprises locales pouvant fournir de l'information ou des produits, conférences, groupes de soutien);
- programme d'orientation vers des services de soins, des organisations locales, etc.;
- conditions de travail souples;
- congés d'adoption;
- congés pour obligations familiales;
- autres congés autorisés (congés pour études ou service communautaire, congés autofinancés, congés sabbatiques, etc.);
- programmes d'aide aux employés (PAE);
- tenue, en milieu de travail, de conférences et d'ateliers portant sur des sujets comme le stress, l'alimentation, le tabagisme, la communication, etc.;
- services internes et/ou externes d'éducation ou de formation;
- installations de conditionnement physique ou aide (financière) pour l'abonnement à un autre centre de conditionnement.

Pourquoi l'employeur devrait-il s'intéresser à ces programmes?

L'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle est primordial. Sur la page intitulée « La conciliation travail-vie dans les milieux de travail canadiens » du site web de Développement des ressources humaines Canada (DRHC), on peut lire ce qui suit :

> Lorsque les employés souffrent de « déséquilibre », ils sont surmenés, fatigués et, par conséquent, s'absentent plus fréquemment. Ils sont moins concentrés lorsqu'ils sont au travail parce qu'ils ont des préoccupations familiales, et l'inverse est vrai lorsqu'ils sont à la maison. Le résultat est que, dans les deux cas, la situation est malsaine et insatisfaisante; en somme, tout le monde, l'employé, sa famille et son employeur, en subit les conséquences.

Des études ont montré que les programmes de conciliation travail-vie offrent de nombreux avantages; par exemple, ces programmes :

- attirent de nouveaux employés;
- contribuent à maintenir le personnel en poste;
- diversifient les compétences et le personnel;
- améliorent le moral des employés;
- réduisent les cas de maladie et d'absentéisme;
- améliorent les rapports entre collègues;
- favorisent le travail d'équipe et l'esprit d'initiative;
- accroissent les niveaux de production et le degré de satisfaction;
- font diminuer le stress et les cas d'épuisement professionnel.

Comment mettre en pratique des initiatives de conciliation travail-vie dans le milieu de travail?

Les initiatives de conciliation travail-vie peuvent faire partie d'un programme global de santé et de sécurité ou d'un programme de promotion de la santé en milieu de travail. Les initiatives peuvent s'inscrire dans une politique existante de santé et de sécurité ou elles peuvent prendre la forme de lignes directrices particulières auxquelles il est fait référence dans la politique globale de l'entreprise en matière de ressources humaines ou dans la convention collective, selon le cas.

Afin de répondre à la fois aux besoins des employés et aux impératifs de l'entreprise, la haute direction doit prendre des engagements significatifs. Les politiques de conciliation travail-vie doivent être adaptées aux besoins particuliers et à la culture de l'entreprise. On obtiendra de meilleurs résultats en consultant fréquemment les employés. Tout comme pour les autres programmes de santé et de sécurité, le succès et la viabilité de telles initiatives reposeront sur la responsabilité de l'employeur et des employés vis-à-vis de l'efficacité du programme adopté. De plus, le programme devrait prévoir un système d'évaluation et de rétroaction.

Quelle est la marche à suivre pour établir un programme de conciliation travail-vie?

On commence par nommer une personne responsable ou un comité conjoint de conciliation travail-vie. Voici la marche à suivre recommandée pour définir les besoins du programme et pour le mettre en pratique :

1. Évaluer la situation courante du lieu de travail ainsi que les objectifs souhaités du programme.
   - Tenir un sondage auprès des employés, des superviseurs et de la direction.
   - Demander quels sont les besoins, les inquiétudes, etc. Tenter de connaître les problèmes de fond ou les problèmes sous-jacents (si les employés se plaignent de ne pouvoir surmonter le stress au travail, il faut en trouver la cause véritable).
2. Obtenir l'appui de tous les niveaux.
   - Sensibiliser tous les membres de l'entreprise aux avantages de ces programmes et aux défis qu'ils présentent.
   - Définir clairement l'intention et les objectifs du programme.
   - Fournir toute la formation et/ou l'instruction nécessaires pour aider à régler les problèmes.

   Parmi les problèmes ou les défis que pose un tel programme, on compte les idées fausses suivantes :
   - les gens devraient laisser leur vie privée à la maison;
   - présence = productivité / heures de travail = résultats;
   - les programmes d'avantages ou de prestations peuvent rendre les gens plus heureux mais pas plus productifs;
   - les politiques favorables à la famille sont des mesures qui relèvent des ressources humaines et qui intéressent surtout les femmes;
   - la direction perdra le contrôle;
   - ces mesures sont destinées seulement au personnel non cadre;

- un seul programme suffit pour tous;
- y participer risque de réduire les chances d'avancement.

3. Il faut être clair sur la façon dont les heures de travail, la productivité et les délais seront contrôlés.
   - Discuter des craintes et des appréhensions exprimées par la gestion et par les employés.
   - Prendre soin de définir clairement la nouvelle répartition des tâches et de fixer des objectifs réalistes.
4. Établir une politique ou une ligne directrice.
   - Énoncer clairement les modalités d'application et le but du programme.
   - Être clair quant à ses conséquences sur les vacances, sur la rémunération et sur les autres avantages.
5. Définir d'abord une période d'essai ou un groupe-pilote.
6. Contrôler les résultats; tenir un autre sondage et faire tous les ajustements nécessaires.
   - Mettre en pratique les recommandations de modifications ou d'améliorations ainsi recueillies.

Des réunions régulières contribuent à ce que tout le monde soit au courant des progrès et des intentions

8. Conditions de travail souples

Qu'entend-on par aménagement du temps de travail?

En simplifiant, on peut dire que l'aménagement du temps de travail consiste à autoriser des modalités ou des horaires de travail différents de la semaine et de la journée de travail classiques. Les employés choisissent un horaire de travail différent pour pouvoir mieux satisfaire aux besoins de leur vie personnelle ou familiale. L'employeur peut aussi mettre en place différents horaires de travail pour répondre aux attentes de sa clientèle.

Quelles sont les raisons d'offrir un programme d'aménagement du temps de travail à ses employés?

Diverses études ont mis en lumière de nombreux avantages, les principaux étant :

- la capacité accrue d'attirer, de conserver à son emploi et de motiver des employés performants et expérimentés;
- la réduction de l'absentéisme;
- la possibilité pour les employés de mieux remplir leurs responsabilités personnelles, familiales et sociales;
- une satisfaction au travail accrue, un gain d'énergie et de créativité, et une plus grande capacité à faire face au stress;
- l'élimination d'obstacles qui empêchent l'employé d'adopter un mode de vie sain.

Définition d'une politique d'aménagement du temps de travail

Peu importe la nature du programme ou le nombre d'options offertes, il faut que le supérieur définisse clairement les fonctions à remplir, les attentes et l'échéancier, et que lui et l'employé visé s'entendent sur ces sujets. Une culture organisationnelle propice, la promotion du travail d'équipe et un esprit de collaboration et de bonne entente entre la direction et les employés contribueront à la réussite des initiatives d'assouplissement des conditions de travail.

D'autres aspects sont à prendre en compte également :

- les coûts de démarrage du programme et les contraintes administratives ajoutées (fonctions/temps);
- la difficulté d'assurer la présence de la majorité des employés aux réunions et séances de formation;
- la gestion de la charge de travail;
- la satisfaction de la clientèle;
- les répercussions de l'absence d'un employé sur le groupe ou l'organisation;
- les répercussions sur les conditions d'emploi (congés proportionnels, etc.).

Exemples de modalités d'aménagement du temps de travail

Qu'il s'agisse d'une politique ou d'un programme officiel de l'entreprise ou d'une entente à l'amiable entre l'employeur et l'employé, l'aménagement du temps de travail prend souvent les formes suivantes :

Horaire variable

L'horaire variable suppose que les employés font une pleine journée de travail mais qu'ils peuvent moduler les heures de début et de fin de la période de travail. Les modalités de ce régime sont généralement assujetties à des règles précises qui prévoient une plage fixe où tous les employés doivent être présents. Habituellement, l'horaire variable est convenu d'avance entre l'employeur ou le superviseur et l'employé, et prévoit les heures du début et de la fin de la journée de travail pour une période déterminée. La durée totale du travail n'est généralement pas modifiée dans un régime d'horaire variable.

Par exemple, l'employé peut choisir de commencer sa journée entre 7 h 30 et 9 h 30, et de quitter entre 15 h 30 et 17 h 30. La plage fixe est de 9 h 30 à 15 h 30 et tous les employés doivent être présents durant cette période. Normalement, tous sont obligés de prendre une pause-repas d'une durée définie (de 30 à 90 minutes). Les employés doivent s'en tenir à un horaire stable pour que l'employeur et les collègues puissent savoir à quel moment ils sont généralement présents.

Heures réduites / temps partiel

Les employés peuvent choisir de travailler moins longtemps que la semaine normale de travail qui peut être de 37,5 ou de 40 heures. Cette adaptation de l'horaire de travail peut être permanente ou temporaire, selon la situation particulière des intéressés. Elle peut aussi être autorisée dans le cas d'employés aux prises avec des problèmes de santé ou d'invalidité. Les heures de travail peuvent être négociées ou on peut les faire correspondre aux périodes de pointe qui peuvent varier selon le type d'entreprise considéré. Il se peut toutefois que les avantages sociaux de l'employé ou son admissibilité aux programmes gouvernementaux (régime de retraite ou assurance-emploi) soit touchés, et il faut examiner soigneusement les impacts de cet aménagement du temps de travail avant d'y avoir recours.

Semaine de travail comprimée

La semaine de travail comprimée suppose que l'employé travaille plus longtemps que les heures normales d'une journée ou d'un quart de travail en échange d'une journée supplémentaire de congé. Les employés peuvent commencer plus tôt ou terminer plus tard leur journée de travail. Souvent, ce sont les employés qui prennent l'initiative de comprimer leur semaine de travail, mais il arrive que ce soit l'employeur qui offre cette option pour des considérations d'efficacité opérationnelle ou de productivité accrue (frais quotidiens de démarrage réduits) ou pour allonger les heures d'ouverture de l'entreprise et bonifier ainsi le service à la clientèle.

Habituellement, les ententes de compression d'une semaine de travail de 40 heures prévoient quatre jours de travail à raison de 10 heures par jour, une heure de plus par jour en échange d'une journée de congé additionnelle aux deux semaines ou une demi-heure de plus par jour en échange d'une journée de congé additionnelle aux trois ou quatre semaines.

Télétravail

Le télétravail ou le travail à distance consiste à faire son travail au moins en partie à domicile plutôt qu'au bureau. Ce régime de travail suppose de définir à l'avance les modalités telles que la durée du télétravail et le mode de communication entre le télétravailleur, ses collègues et les clients. Pour plus de détails, consulter le chapitre Télétravail.

Partage d'emploi

Le partage d'emploi est une situation où deux titulaires ou plus partagent un même poste ou les mêmes fonctions selon une répartition proportionnelle des heures de travail. Il doit être clairement établi au départ que ce régime a un impact sur la rémunération, les avantages sociaux et les congés annuels. Il est très important que tous ceux qui partagent un emploi forment une équipe unie et communiquent bien ensemble. Le partage d'emploi peut être une option intéressante lorsque l'entreprise a peu d'emplois à temps partiel à offrir.

Accumulation des heures de travail / heures annualisées

Ce régime permet aux employés de choisir dans des limites négociées les heures maximales et les jours de travail durant une période de travail établie à l'avance. Il peut s'agir d'une semaine, d'un mois ou d'une année complète. Cet aménagement du temps de travail combine généralement l'horaire variable et la semaine de travail comprimée, et peut aider à réduire le nombre d'heures supplémentaires à payer. Ce régime convient aux secteurs où la demande est variable, c'est-à-dire ceux où il y a des heures de pointe ou des pointes saisonnières.

Retraite graduelle

La retraite graduelle permet aux employés de réduire leurs heures de travail ou de répartir leur charge de travail sur une période donnée plutôt que de passer directement du travail à temps plein à la retraite pleine et entière. Pendant la période en question, l'employé peut former la relève, aider les autres à s'adapter à la restructuration de l'entreprise ou à la redistribution des tâches parmi les employés qui demeurent en poste.

Absences autorisées et congés sabbatiques

Les absences autorisées et les congés sabbatiques sont des périodes d'absence du travail sans perte des droits et avantages sociaux de l'employé. Les congés payés ou non payés sont généralement accordés pour raisons familiales, de santé, d'éducation ou de loisirs. Les congés sabbatiques sont généralement payés (ou financés en partie) et peuvent être accordés à intervalles réguliers en sus des vacances. Dans certains cas, les employés peuvent avoir droit à des congés autofinancés selon un régime où une partie de leur salaire est retenue pour leur être versée durant leur période d'absence du travail.

9. Télétravail

Il est de plus en plus fréquent pour les gens d'effectuer au moins une partie de leur travail régulier à domicile plutôt qu'au bureau. La technologie a permis aux travailleurs de rester à la maison tout en étant reliés au bureau par téléphone, ordinateur, modem, télécopieur ou courrier électronique. Ce chapitre examine en détail un certain nombre de problèmes de santé, de sécurité et de mieux-être au travail associés au télétravail (allant au-delà de simplement « apporter du travail à la maison »).

Problèmes liés au régime de télétravail

Les employeurs et les employés devraient prendre en considération quelques éléments importants, du point de vue de la santé et de la sécurité, avant d'accepter un régime de télétravail. Les voici :

- la conception et l'aménagement du poste de travail (ergonomie);
- l'horaire et la répartition du travail;
- le fait de travailler seul;
- les lois sur l'indemnisation des accidentés du travail et sur la santé et la sécurité au travail.

Conseils concernant les questions d'horaire de travail (charge de travail)

Les tâches, les attentes et les échéances doivent être clairement déterminées et acceptées par le superviseur et le télétravailleur.

Il faut veiller à ne pas se surmener. Il y a des pauses naturelles au bureau qui ne se présenteront pas à la maison. Les discussions avec des collègues, une petite marche vers l'imprimante offrent la possibilité de changer de position, ce qui n'est pas toujours le cas à domicile. Des heures de travail prolongées dans la même position ou les mouvements répétitifs peuvent causer des blessures musculo-squelettiques.

AVANTAGES ET DÉSAVANTAGES DU TÉLÉTRAVAIL

	Avantages	Désavantages
Personne	Moins de distractions venant des collègues Plus de souplesse dans l'organisation des tâches quotidiennes (meilleure gestion de son temps) Économie de temps et de frais de transport Satisfaction professionnelle accrue	Isolement Manque de séparation entre la maison et le travail Plus de distractions venant de la famille Risque de travailler un nombre d'heures excessif Conscience moindre des changements dans l'entreprise Crainte de ne pas être suffisamment encadré ou d'être oublié
Entreprise	Maintien de l'effectif facilité Productivité souvent accrue Moins d'heures perdues dans la congestion routière Diminution du taux d'absentéisme Économie d'énergie, d'espace à bureaux et de frais d'entretien ménager Augmentation du nombre de candidats éventuels à un emploi	Contacts avec l'employé plus difficiles Communications plus difficiles avec le superviseur, les autres employés ou les clients Retard possible dans le service à la clientèle

Conseils ergonomiques pour l'installation d'un bureau à domicile

Un bureau à domicile doit répondre aux mêmes normes de santé et de sécurité que celles qui s'appliquent au bureau :

- le bureau, la chaise et les autres éléments du mobilier sont d'une qualité comparable à celle que l'on trouve au bureau. Par exemple, le bureau doit avoir une hauteur appropriée et être suffisamment solide pour supporter le poids de tout équipement qu'il pourra recevoir (p. ex., ordinateurs, imprimantes, télécopieurs, numériseurs, etc.);
- le poste de travail est réglé convenablement : le clavier est placé à la bonne hauteur (les poignets sont dans une position naturelle). La table de cuisine n'est pas un plan de travail idéal, car elle est trop haute et ne permet pas une position adéquate des poignets par rapport au clavier;
- l'éclairage est bien pensé : l'écran de l'ordinateur ne doit pas réfléchir la lumière ni éblouir.

Existe-t-il des questions de sécurité qui s'appliquent au travail à domicile?

Un bureau à domicile doit offrir le même niveau de sécurité qu'un bureau classique. Les télétravailleurs travaillent habituellement seuls. Bien que cela ne constitue pas un risque en soi, un événement inattendu peut se produire. Il importe de garder un horaire de communication même s'il n'y a pas de « détails professionnels » à discuter.

Quel est l'environnement approprié pour un bureau à domicile?

Voici certaines des caractéristiques d'un endroit de travail approprié à la maison :

- un endroit ou une pièce où il est facile de se concentrer (de préférence, séparé des autres pièces et loin de la télévision);
- un niveau de sécurité conforme aux exigences du lieu de travail;
- une ligne téléphonique appropriée (distincte de la ligne familiale, s'il y a lieu), et un répondeur ou une boîte vocale;

- une ligne téléphonique ou un câble pour la connexion Internet et l'accès au courrier électronique, s'il y a lieu;
- la possibilité de régler la température et l'éclairage et de limiter le bruit.

Il importe également que les membres de la famille comprennent que la personne travaille et ne la dérangent pas sans raison.

Une liste de vérification type en matière de sécurité du bureau à domicile est présentée plus loin.

Conseils pour les employés qui travaillent à domicile

Même si le télétravailleur n'a pas à se déplacer pour se rendre au travail, il est important qu'il conserve une « routine de travail ». Voici quelques conseils pour le travail à domicile :

☑ TRAVAILLER dans un endroit précis. Il peut s'agir d'une pièce ou d'un coin d'une pièce pourvu que ce soit l'endroit où on s'installe toujours pour travailler.

COMMENCER ET TERMINER à la même heure chaque jour où l'on travaille à domicile. Avoir un rituel de début et de fin de journée. Comme il n'y a pas de pause entre le moment où l'on se lève et celui où on arrive au travail, certains télétravailleurs trouvent utile de quitter la maison et de marcher autour du pâté de maison avant d'entamer leur travail. Il est possible de terminer la journée de la même façon.

ÉTABLIR un horaire et le respecter comme on le ferait au bureau. Dresser une liste des tâches à faire et cocher, à la fin de la journée, celles qui ont été accomplies. Respecter les échéances.

RESTER en contact avec le bureau. Établir une routine de contacts avec son superviseur ou ses collègues. Informer son superviseur des progrès accomplis et des difficultés. Ces entretiens serviront également à déterminer si des heures supplémentaires sont nécessaires pour terminer des projets.

ASSISTER aux réunions et aux rencontres qui ont lieu au bureau aussi souvent que possible. Ces interactions évitent au télétravailleur de devenir invisible.

Exemple

SÉCURITÉ DU BUREAU À DOMICILE

	Oui	Non	Éléments à prendre en considération
Protection contre l'incendie	❑	❑	Y a-t-il un détecteur de fumée?
	❑	❑	Y a-t-il un accès dégagé jusqu'à l'extincteur d'incendie?
	❑	❑	Y a-t-il un détecteur de monoxyde de carbone dans les endroits où se trouvent des appareils à combustion?
Procédures d'urgence	❑	❑	Un plan d'évacuation a-t-il été établi?
	❑	❑	Est-ce que la trousse de premiers soins est complète?
	❑	❑	Est-ce que les numéros d'urgence sont affichés près du téléphone?
	❑	❑	Est-ce qu'un horaire de communication périodique a été établi?
	❑	❑	Est-ce que la personne-ressource au bureau sait comment joindre un membre de l'entourage en cas d'urgence?
Sécurité des installations électriques	❑	❑	Les rallonges électriques sont-elles en bon état et placées correctement?
	❑	❑	Les cordons et les câbles risquent-ils de causer une chute?
	❑	❑	Les prises de courant sont-elles mises à la terre? Sont-elles surchargées?
	❑	❑	L'équipement électrique est-il muni d'un limiteur de surtension?
	❑	❑	L'équipement électrique bénéficie-t-il d'une ventilation suffisante?

Notes

DÉTERMINER quelles interruptions sont acceptables ou non. Dire à ses amis et à sa famille quelles sont les règles de base.

ÊTRE HONNÊTE avec soi-même. Le télétravail n'est pas une solution pour la garde des enfants ou d'aînés, il n'est pas non plus simplement un moyen d'économiser les frais de transport quotidien. Trop de compromis de la part de l'employé ou de l'employeur risquent de causer des problèmes et peuvent mener à l'incapacité de satisfaire aux conditions de l'entente de télétravail.

Questions à considérer dans le cadre d'un régime de travail

L'une des questions les plus importantes en matière de santé et de sécurité, dans le contexte du télétravail, consiste à déterminer qui sera responsable des problèmes de santé et de sécurité ainsi que de l'indemnisation du télétravailleur en cas de blessure. Pour éviter les complications et éclaircir ce point, il doit y avoir une entente écrite entre l'employeur et le télétravailleur. Ce dernier ne doit pas faire l'objet de normes de santé et de sécurité réduites. Voici d'autres questions importantes concernant la santé et la sécurité :

- L'employeur ou le comité de santé et de sécurité ont-ils accès au domicile pour effectuer des inspections de sécurité? Ou d'autres arrangements ont-ils été pris (le travailleur pourrait utiliser des listes de vérification ou fournir des photos de son aire de travail)?
- Quelles pièces de la maison font partie de la zone de travail? La salle de bain et la cuisine sont-elles incluses?
- Les télétravailleurs doivent immédiatement signaler tout accident ou toute blessure à leur superviseur (comme ils le feraient au bureau).
- Comment enquêtera-t-on sur les accidents et les blessures?

Cette entente doit également éclaircir les points suivants :

- Qui achète et entretient l'équipement tel que le bureau, la chaise, l'ordinateur (y compris les logiciels et leurs mises à jour), le télécopieur, les fournitures courantes de bureau, etc.?

- L'accès à distance au système informatique principal de l'entreprise est-il possible? Si oui, comment y accéder et avec quel genre de logiciel ou de matériel?
- Quelles dépenses seront remboursées (les lignes téléphoniques réservées au travail, l'accès à Internet, les appels d'affaires, les fournitures de bureau)?
- À quelles heures le télétravailleur sera-t-il disponible?
- De quelle façon le temps supplémentaire sera-t-il approuvé?
- Quand et à quelle fréquence le télétravailleur vérifiera-t-il ses messages?
- Est-ce que les communications se feront en premier lieu par téléphone ou par courriel?
- À quel numéro peut-on joindre l'employé chez lui? Existe-t-il un autre numéro?
- Qui aura accès aux numéros de téléphone au bureau et à domicile?
- Quelles sont les tâches attribuées, les échéances, les attentes, etc.?

Les lois canadiennes sur la santé et la sécurité englobent-elles les régimes de télétravail?

Puisque le télétravail est relativement nouveau, les lois sur la santé et la sécurité au travail ne l'englobent pas clairement. En outre, ces lois sont différentes dans chaque province et territoire. Il est important de communiquer avec le service ministériel de la région responsable de la santé et de la sécurité au travail dans le but de savoir quelles lois s'appliquent à la situation. Une liste de numéros de téléphone et d'adresses de ces services se trouve à la section V. Il est également possible de vérifier les autres conventions collective en vigueur auprès du syndicat, de communiquer avec un membre du Comité de santé et de sécurité, ou de consulter les politiques de l'employeur.

Liste de vérification d'un régime de télétravail

Une liste de vérification des politiques en matière de télétravail se trouve aux pages suivantes.

Exemple

LISTE DE VÉRIFICATION D'UN RÉGIME DE TÉLÉTRAVAIL

Oui	Non	Éléments à prendre en considération
❑	❑	Existe-t-il un énoncé qui définit le genre de travail ou les tâches qui peuvent être effectués à la maison, ou est-ce que chaque demande sera traitée au cas par cas?
❑	❑	Existe-t-il un énoncé qui indique qu'à moins d'une mention contraire dans la politique de télétravail, les conditions normales d'embauche des employés demeurent les mêmes?
❑	❑	Est-ce que des dispositions ont été prises pour continuer d'assurer une surveillance normale de l'employé (y compris des contacts fréquents entre l'employé et le superviseur, une rétroaction continue, l'évaluation du rendement et le perfectionnement professionnel)?
❑	❑	Est-ce que l'emplacement exact (adresse complète) où l'employé travaille a été consigné?
❑	❑	Est-ce que la présence d'un bureau à domicile enfreint le règlement de zonage municipal?
❑	❑	Est-ce qu'il existe un énoncé indiquant que l'employé devra se conformer à toutes les politiques de santé et de sécurité de l'entreprise lorsqu'il aménagera son bureau à domicile et y travaillera?
❑	❑	Est-ce que les réunions auront lieu chez l'employé ou uniquement au bureau? Si elles ont lieu au domicile de l'employé, il y a peut-être lieu de rédiger un énoncé indiquant que celui-ci s'assurera de la sécurité de l'endroit pour ceux qui y entreront.
❑	❑	Est-ce que les modalités précises des communications entre le télétravailleur, les collègues et les clients sont énoncées?
❑	❑	Existe-t-il une entente concernant le temps de déplacement et le kilométrage permis, s'il y a lieu, entre le domicile de l'employé et le bureau? Quelles dispositions doit-on prendre si l'employé est affecté à l'extérieur pour affaire? (sans avoir à se présenter au bureau)?
❑	❑	Y a-t-il une entente sur la façon dont la charge de travail sera répartie? Comment les heures supplémentaires seront-elles approuvées?
❑	❑	Doit-on prévoir de ranger de l'information confidentielle de l'entreprise dans une pièce, un bureau ou un classeur verrouillé?

Évaluation d'un régime de télétravail

Dans la plupart des cas, le régime de télétravail devrait être offert à titre d'essai pour une période déterminée. La politique devrait indiquer clairement quels critères seront utilisés pour évaluer le régime. Cette évaluation peut comprendre les éléments suivants :

- respect des échéances;
- productivité globale et/ou de l'employé seulement;
- progression des travaux personnels ou d'équipe;
- disponibilité pour recevoir et retourner des appels;
- conséquences pour le télétravailleur et le personnel au bureau;
- maintien du service à la clientèle;
- capacité d'assister aux réunions, même dans un court délai.

Dans certains cas, des modifications au régime de télétravail suffisent tandis que dans d'autres, il doit prendre fin. Tenir la direction, les superviseurs et le personnel au courant de tout changement qui pourrait survenir dans la politique globale.

4e partie

Choix-santé

1. Alimentation saine
2. Vie active

Choix-santé

Une alimentation saine et une vie active combinées à une attitude positive peuvent :

- réduire les risques de maladies cardio-vasculaires et de certaines formes de cancer;
- améliorer l'humeur et accroître l'énergie et l'estime de soi;
- diminuer l'anxiété et le stress;
- permettre de passer des moments agréables en famille et entre amis.

Santé Canada, Bureau de la politique et de la promotion de la nutrition, Vitalité, 2001.

La responsabilité d'un employeur d'assurer la santé et la sécurité au travail prévaut sur sa responsabilité d'encourager un mode de vie sain chez ses employés. Toutefois, les employés répondent souvent, lorsqu'on leur pose la question, qu'ils veulent améliorer leurs habitudes de vie. Des programmes visant les choix-santé peuvent servir à éveiller l'intérêt des employés envers un programme de santé et de mieux-être au travail. Ils attireront un bon taux de participation, tout en étant l'ingrédient principal d'une vie plus saine au travail et à la maison. Ces programmes peuvent également contribuer à rapprocher différents groupes. Comme toujours, ils doivent être intégrés à un vaste programme de santé au travail et ne doivent pas monopoliser les ressources ni détourner l'attention des autres risques potentiels sur le lieu de travail.

Avant de commencer :

Peu importe le travail de planification et la publicité qu'entourent ces programmes, la participation doit être volontaire, et ce ne sont pas tous les employés qui s'inscriront ou seront intéressés. L'enquête sur la santé et le mieux-être au travail ou l'évaluation des besoins des employés devraient indiquer quels types et quels niveaux de programmes offrir.

1. Alimentation saine

Points saillants d'un programme de nutrition

Les employeurs qui souhaitent mettre sur pied un programme d'éducation en matière de nutrition devraient mettre l'accent sur les principales recommandations du *Guide alimentaire canadien pour manger sainement*, et mener une offensive auprès des services de restauration (distributrices automatiques, cantines, cafétérias et restaurants) pour qu'ils offrent des aliments-santé.

Lors de la planification du programme de nutrition, on peut consulter les notes de la section I. Bien que ces notes portent sur l'élaboration d'un programme « global » de santé et de mieux-être au travail, les mêmes conseils et suggestions s'appliquent pour chaque activité faisant partie de ce programme :

☑ CONNAÎTRE la raison pour laquelle les personnes sont intéressées par un programme visant une alimentation saine. Les participants cherchent-ils des informations générales sur la nutrition ou des programmes spécifiques, visant par exemple la santé cardio-vasculaire?

TENIR COMPTE des types de programmes qui ont déjà été offerts. (Quels programmes ont remporté du succès? Lesquels se sont soldés par un échec?)

CONNAÎTRE son public-cible.

PRÉVOIR à quel moment le programme sera offert (périodiquement ou toute l'année).

DIREaux employés à qui ils doivent s'adresser s'ils ont des questions individuelles ou qu'ils ont besoin d'aide.

Planifier l'évaluation et le suivi du programme

S'assurer que l'employeur appuie les programmes de nutrition saine en accordant aux employés du temps pour assister aux séances d'information, en offrant des aliments-santé à la cafétéria et dans les distributrices automatiques, ou en équipant la salle des repas de réfrigérateurs et de fours à micro-ondes pour qu'il soit possible d'entreposer et de préparer les repas de manière appropriée.

Lorsqu'on offre des renseignements sur la nutrition sur le lieu de travail, il faut proposer une grande variété de sujets, comme :

- les principes élémentaires de nutrition;
- la maîtrise du poids et l'image corporelle;
- les régimes à la mode;
- les matières grasses et le cholestérol;
- manger moins salé;
- la planification de repas équilibrés pour toute la famille;
- bien vieillir;
- faire l'épicerie et lire les étiquettes nutritionnelles;
- les programmes visant des problèmes de santé particuliers (diabète, affections cardiaques, etc.);
- manger sainement sur le pouce;
- le végétarisme.

Il faut garder à l'esprit que le choix de ce que l'on mange est souvent déterminé par :

- les goûts;
- la valeur nutritionnelle des aliments et leurs bienfaits pour la santé;
- la facilité de préparation;
- le temps de préparation;
- le prix;
- la maîtrise du poids ou le régime.

Voici des exemples de ce que peut comprendre un programme :

- Distribuer aux employés de la documentation à apporter à la maison afin de les aider à faire de meilleurs choix-santé lors de la planification des repas. Par exemple :
  - Fournir une liste-type d'épicerie et un menu pour la semaine inspiré de cette liste.
  - Obtenir des exemplaires du *Guide alimentaire canadien pour manger sainement* (le graphique « arc-en-ciel » ou « à barres »).

- Diffuser de l'information sur la manière de choisir des aliments-santé à l'épicerie, au restaurant, etc.
- Enseigner comment lire les étiquettes nutritionnelles.
- Organiser des démonstrations de cuisine ou donner des conseils de cuisine pour faciliter la préparation des aliments.
- Afficher une liste de restaurants locaux qui proposent des repas équilibrés.
- Inviter un conférencier à un déjeuner-causerie.
- Consacrer une semaine ou un mois à la promotion d'une cause ou d'un thème.
- S'organiser pour que la cafétéria offre un choix de plats à chaque repas.
- Prévoir un réfrigérateur et un four à micro-ondes pour que les personnes puissent apporter des repas-santé de la maison.
- Offrir des choix-santé lorsque des repas et des rafraîchissements sont fournis lors de réunions.
- Regrouper les personnes qui suivent un programme de maîtrise du poids pour qu'elles se rendent ensemble aux séances ou organiser un programme sur place, au moment opportun.
- Mettre sur pied un forum (intranet, courriel, affiches) pour « échanger des recettes-santé ».
- Donner des trucs pour remplacer les ingrédients riches en gras par des ingrédients faibles en gras dans les recettes populaires.
- Organiser un repas-partage composé d'aliments bons pour la santé.
- Offrir des mesures incitatives appropriées, si les personnes sont intéressées.
- Prodiguer un nouveau conseil ou fixer un nouvel objectif à chaque semaine. Voici des exemples :
  - Je vais manger cinq fruits ou légumes chaque jour.
  - Je vais déjeuner tous les matins.
  - Je vais manger un fruit supplémentaire chaque jour.

Rappel

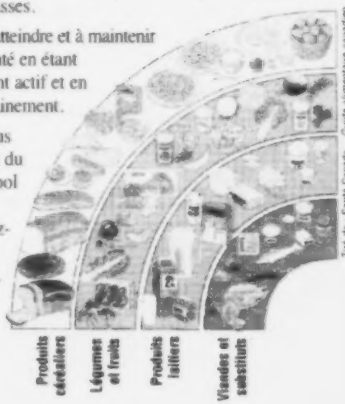
N'oubliez pas que l'environnement de travail influe sur la santé des employés.

Par exemple, si un programme de nutrition est offert, vérifier l'endroit où les employés dînent (une salle de repas sûre et propre est exigée par la plupart des lois en matière de santé et de sécurité), de même que le contenu des distributrices automatiques. Si l'influence du lieu de travail sur les habitudes alimentaires des employés n'est pas abordée, le programme risque, dans bien des cas, d'avoir peu de répercussions.

Renseignements sur une alimentation saine

Voici les conseils énoncés dans les Recommandations alimentaires pour la santé des Canadiens et Canadiennes :

- Agrémentez votre alimentation par la variété.
- Dans l'ensemble de votre alimentation, donnez la plus grande part aux céréales, pains et autres produits céréaliers ainsi qu'aux légumes et aux fruits.
- Optez pour des produits laitiers moins gras, des viandes maigres et des aliments préparés avec peu ou pas de matières grasses.
- Cherchez à atteindre et à maintenir un poids-santé en étant régulièrement actif et en mangeant sainement.
- Lorsque vous consommez du sel, de l'alcool ou de la caféine, allez-y avec modération.



Tiré de : Santé Canada – *Guide alimentaire canadien*

CONSEILS POUR BIEN SE NOURRIR

Conseils	Pourquoi?	Comment?	Exemples
Optez pour les grains entiers	Choisissez si possible des grains entiers comme le blé entier, le son de blé, le son d'avoine, le gruau, l'orge et le bulgur. Les produits céréaliers procurent de l'énergie pour affronter les mille et une activités de la journée. Leurs fibres alimentaires contribuent à maintenir votre régularité!	Commencez votre journée avec un bol de céréales à grains entiers. Confectionnez des sandwiches avec du pain à grains entiers. Ajoutez de l'orge ou du riz brun aux soupes et ragoûts. Remplacez une partie de la farine blanche par du son ou de la farine à grains entiers. Mangez des craquelins à grains entiers lors des collations.	Remplissez votre assiette de 5 à 12 portions de produits céréaliers tous les jours. Une portion correspond à : – 1 tranche de pain – bagel – tasse ou 175 ml de céréales chaudes – 30 g de céréales froides – tasse ou 125 ml de riz ou de pâtes
Mordez à belles dents dans une grande variété de légumes et de fruits	Les légumes vert foncé ou orange et les fruits orange sont idéals - ils regorgent d'éléments nutritifs essentiels et de fibres!	Consommez une variété de légumes et de fruits tous les jours : – essayez un nouveau légume ou fruit ce mois-ci; – garnissez vos céréales de petits fruits; – glissez quelques fruits dans votre sac-repas.	Visez de 5 à 10 portions de légumes et de fruits par jour. Une portion correspond à : – 1 légume ou fruit moyen – tasse ou 125 ml (légumes ou fruits frais, surgelés ou en conserve) – tasse ou 125 ml de jus

Conseils	Pourquoi?	Comment?	Exemples
Passez une bonne journée avec les produits laitiers	Les produits laitiers sont une excellente source de calcium!	Voici quelques idées pour les incorporer à votre journée : – buvez et mangez votre lait – ajoutez-en aux soupes, crèmes-dessert ou pains, muffins et gâteaux maison; – faites une trempette à base de yogourt; – ajoutez du fromage cottage à votre lasagne.	Cherchez à consommer de 2 à 4 portions de produits laitiers par jour. Une portion correspond à : – 1 tasse ou 250 ml de lait – 2 tranches de fromage ou 50 g de fromage – tasse ou 175 ml de yogourt
Choisissez des protéines maigres	La viande et ses substituts peuvent être riches en protéines, en fer et en éléments nutritifs essentiels. La viande, la volaille, le poisson et les fruits de mer s'apprêtent de bien des manières. Variez votre menu en consommant des fèves, des pois secs, des lentilles, des œufs, du beurre d'arachide et du tofu.	Pour un choix de protéines maigres : – faites cuire la viande au four, sur le grill, sur le barbecue ou faites-la sauter plutôt que frire; – prenez un repas sans viande cette semaine : lentilles et riz, quiche ou omelette, salade de fèves avec pain pita ou hambourgeois au tofu.	Savourez de 2 à 3 portions par jour. Une portion correspond à : – 50 -100 g de viande, volaille ou poisson; –1/3 - 2/3 boîte ou 50 - 100 g de poisson en conserve –1/3 tasse ou 100 g de tofu –2 c. à soupe ou 30 ml de beurre d'arachide

Conseils	Pourquoi?	Comment?	Exemples
Y aller mollo avec les matières grasses ajoutées	Bien que les graisses et les huiles ajoutent de la saveur aux aliments, essayez d'en minimiser la consommation.	Voici comment faire : – essayez les versions allégées des sauces à salades et des mayonnaises; – ajoutez quelques gouttes de vinaigre aux fines herbes ou aromatisé à vos salades; – essayez de la moutarde, du chutney ou de la salsa dans vos sandwiches; – utilisez des herbes et des épices pour assaisonner les aliments.	Il n'existe pas de nombre de portions pour les graisses et les huiles. Utilisez-les avec modération pour agrémenter les repas et en rehausser la saveur.

Notes

Tiré de : Les diététistes du Canada, Cinq conseils pour bien se nourrir, consulté le 17 janvier 2002. http://www.dietitians.ca/french/factsheets/f1998_01.html

Lire les étiquettes nutritionnelles

Lire les étiquettes nutritionnelles constitue un moyen très efficace de choisir des aliments bons pour la santé. L'étiquette fournit des informations sur la teneur en éléments nutritifs des aliments tels qu'on les retrouve sur les tablettes et non une fois préparés et prêts à servir.

Souvenez-vous de :

- Lire l'étiquette au complet – les produits riches en fibres ou faibles en gras peuvent également être riches en sucres.
- Même s'il est recommandé de limiter la consommation de certains nutriments, comme les matières grasses et le sel, ceux-ci sont tout de même essentiels au bon fonctionnement de l'organisme et ils devraient être incorporés en proportion appropriée aux repas quotidiens.
- Bien que les étiquettes soient utiles, elles ne devraient pas constituer le seul facteur servant à déterminer ce que vous mangez. N'oubliez pas de consommer une grande variété d'aliments.

Nutrition Facts
Valeur nutritive

Per 1 Cup (264g)
pour 1 tasse (264g)

Amount Quantité	% Daily Value % valeur quotidienne
Calories / Calories 260	
Fat / Lipides 13g	20%
Saturated / saturés 3g + Trans/trans 2g	25%
Cholesterol / Cholestérol 30mg	
Sodium / Sodium 660mg	
Carbohydrate / Glucides 31g	10%
Fibre / Fibres 0g	0%
Sugars / Sucres 5g	
Protein / Protéines 5g	
Vitamin A / Vitamine A	4%
Vitamin C / Vitamine C	2%
Calcium / Calcium	15%
Iron / Fer	4%

Un échantillon d'étiquette nutritionnel

L'étiquette

Teneur en éléments nutritifs Des renseignements sont fournis sur une liste établie de nutriments. Les étiquettes sont uniformes et cohérentes d'un produit à un autre.

Grosseur de la portion Vérifiez à quoi correspond une « portion ».

Apport quotidien en % Si un aliment contient 5 % ou moins de l'apport quotidien d'un nutriment, on estime qu'il est pauvre en ce nutriment. On considère qu'un aliment constitue une bonne source d'un nutriment s'il renferme entre 10 % et 19 % de l'apport quotidien. Si l'aliment contient plus de 20 % de l'apport quotidien, il est jugé comme riche en ce nutriment. Ces nombres sont fondés sur une consommation de 2 000 calories par jour.

Matières grasses Utilisez l'apport quotidien en % pour aider à déterminer si le produit contribue à limiter l'apport en matières grasses à moins de 30 % par jour. Essayez de limiter votre consommation de graisses saturées (graisses qui est solide à température de la pièce).

Glucides Les glucides sont simples (sucres) ou complexes (amidons). Cherchez des produits qui sont riches en fibres et faibles en sucres.

Allégations nutritionnelles (sur les étiquettes et les emballages

Une allégation nutritionnelle souligne une caractéristique nutritionnelle particulière d'un produit. On sait que ce type d'informations nutritionnelles influe sur les habitudes d'achat des consommateurs. Toutes les allégations nutritionnelles doivent être étayées de données détaillées en rapport avec l'allégation. Le consommateur devrait lire le tableau d'information nutritionnelle pour en savoir davantage.

ALLÉGATIONS NUTRITIONNELLES

Allégation	Description
Sans matières grasses	Moins de 1/2 g de matières grasses par portion.
Faible teneur en matières grasses	3 g de matières grasses ou moins par portion.
À teneur réduite en matières grasses	Au moins 25 % de moins de matières grasses qu'un produit similaire.
À (X) % sans matières grasses	Le pourcentage est basé sur la quantité de matières grasses (en poids) dans 100 g de nourriture. Exemple : si 50 g de nourriture renferment 2 1/2 g de matières grasses, l'étiquette peut porter la mention « à 95 % sans matières grasses ».
Faible teneur en matières grasses saturées	2 g ou moins de matières grasses saturées par portion et moins de 15 % de l'énergie provenant des matières grasses saturées.
Teneur réduite en gras saturés	Au moins 25 % de moins par portion de matières grasses saturées qu'un produit similaire.

(Extrait de : Lambton Health Unit, *Reading Nutrition Labels – What's In It For Me?*, consulté le 26 novembre 2001, http://www.lambtonhealth.on.ca/nutrition/readlabels.asp)

Choix-santé pour les personnes occupées

Les choix alimentaires suivants sont idéals pour les gens pressés… Garder les aliments sur son bureau, dans le réfrigérateur de la salle des repas ou dans la voiture. Être prudent et vérifier les exigences en matière de réfrigération et les dates d'expiration des aliments!

COLLATIONS-SANTÉ

Sur le bureau ou dans l'armoire-vestiaire	Dans le réfrigérateur de la salle des repas	Sur la route
Craquelins	Bagels/pain	Mini-carottes
Fruits secs/fruits en berlingots de jus	Muffins au son	Bâtonnets de céleri
Galettes de riz soufflé	Yogourt	Morceaux de bagel
Céréales	Fromage cottage	Galettes de riz soufflé
Barres granola	Fruits frais	Pommes
Soupes/pâtes instantanées	Légumes crus	Craquelins
Beurre d'arachide	Fromage	Bretzels
Poisson en conserve	Lait	
	Laitues	

Aliments pour toutes les occasions

Le tableau suivant propose des choix d'aliments pour les situations où il est impossible de manger « normalement » (p. ex., conférences ou réunions, heures supplémentaires, déplacements sur la route, etc.).

ALIMENTS POUR TOUTES LES OCCASIONS

Occasion	Modérer la consommation	Favoriser plutôt
Réunions	Beignes Muffins géants Biscuits Thé et café avec crème	Mini-muffins Bagels Scones Biscuits à thé Fruits frais Jus/eau Lait
Distributrice et cantine mobile	Danoises Tablettes de chocolat Frites Boissons gazeuses Croustilles	Jus/eau Bretzels Sandwiches Lait Soupe Fruits Céréales Yogourt Pain de blé entier
Horaire « échevelé » heures supplémentaires	Croustilles Biscuits Café avec crème Hot-dogs Pizza avec double ration de fromage et pepperoni	Fruits frais Muffins Crudités Salades avec vinaigrette réduite en matières grasses Lait Yogourt
Sur la route	Croustilles Aliments frits Hambourgeois géants Salades noyées de vinaigrette	Petits hambourgeois réguliers Bagels Barres de céréales Craquelins et fromage Jus/eau Sandwiches à la dinde Pizza au jambon et légumes

(Tiré : Les diététistes du Canada. Manger mieux partout! À l'extérieur de la maison, consulté le 18 janvier 2002.) http://www.dietitians.ca/english/factsheets/onthego.html

Questions nutritionnelles relatives aux exigences particulières d'un emploi

Emploi comportant des « activités physiques exigeantes »

La plupart des emplois, de nos jours, n'exigent pas que l'employé consomme de l'énergie supplémentaire pour compenser les efforts physiques accomplis au travail. Font exception les emplois nécessitant beaucoup d'efforts physiques, comme soulever ou transporter des charges lourdes une bonne partie de la journée (pelleter, couper des arbres avec une scie à main, etc.). Si vous êtes préoccupé au sujet de vos besoins nutritionnels, consultez un diététiste ou votre médecin de famille pour obtenir de plus amples conseils.

Compensation des pertes en sel et en liquides

Les personnes qui travaillent dans des ambiances thermiques très chaudes perdent beaucoup de sel et de liquides en transpirant. Ces pertes doivent être compensées. La quantité de liquide à absorber doit correspondre à la quantité perdue, ce qui équivaut, en moyenne, à un litre d'eau par heure. Il importe donc de prévoir, sur le lieu de travail, une source d'alimentation en eau potable réfrigérée (entre 10 et 15°C), et d'encourager les travailleurs à boire de l'eau toutes les 15 à 20 minutes même s'ils n'ont pas soif. Des boissons spécialement conçues pour remplacer les liquides et les électrolytes organiques peuvent également être données aux travailleurs. Ces derniers ne devraient JAMAIS absorber de boissons alcoolisées puisque celles-ci contribuent à déshydrater l'organisme.

La perte de sodium attribuable à la sudation est relativement peu importante lorsque le travailleur est acclimaté à l'ambiance; dans ce cas, le régime alimentaire normal fournit habituellement la quantité de sel nécessaire au maintien de l'équilibre électrolytique des liquides organiques. Par contre, un travailleur non acclimaté, qui transpirerait de façon continue et répétitive, pourrait devoir ajouter du sel à son régime alimentaire. Les comprimés de sodium ne sont pas recommandés : le sodium n'est pas absorbé par l'organisme aussi rapidement que l'eau ou d'autres liquides. Une trop forte concentration de sodium peut faire augmenter la température métabolique, favoriser la déshydratation et causer des nausées. Les travailleurs à qui on a prescrit une diète pauvre en sel doivent demander conseil à leur médecin à cet égard.

2. Vie active

Mener une vie active et un programme d'exercices sont deux choses bien différentes. Mener une vie active signifie intégrer des activités physiques dans sa vie de tous les jours, que ce soit monter l'escalier au lieu de prendre l'ascenseur, faire du jardinage, emmener les enfants au parc, promener le chien, marcher jusqu'à l'autre édifice de l'établissement ou faire des longueurs à la piscine.

Mener une vie active au travail consiste à incorporer des activités physiques dans sa journée de travail quotidienne. Pour être efficace, un programme de vie active au travail doit :

- encourager les employés, quelle que soit leur forme physique, à être encore plus actifs et à le demeurer;
- sensibiliser les employés aux avantages d'être actif pour la santé;
- proposer des stratégies pour inclure des activités physiques dans sa vie de tous les jours;
- permettre aux employés d'être actifs dans leurs déplacements entre le travail et la maison ainsi qu'au travail;
- comporter des mesures de reconnaissance pour les employés qui ont fait des efforts.

Sur le plan individuel, l'objectif général d'une vie active consiste à :

- apprécier et pratiquer des activités à un rythme modéré et s'amuser;
- être actif à sa manière, chaque jour;
- éprouver le bonheur de sentir son corps bouger.

Comme il a déjà été mentionné, pour la planification du programme, on peut consulter les notes de la section I. Ces notes portent sur l'élaboration d'un programme « global » de santé et de mieux-être au travail, mais les mêmes conseils et suggestions s'appliquent pour chaque activité faisant partie de ce programme :

- Connaître la raison pour laquelle les personnes sont intéressées à mener une vie active. Les participants veulent-ils se « mettre en forme » ou voient-ils l'exercice comme une façon d'améliorer leur santé cardio-vasculaire?

- Tenir compte des types de programmes qui ont déjà été offerts. (Quels programmes ont remporté du succès? Lesquels se sont soldés par un échec?)
- Connaître son public-cible.
- Prévoir à quel moment le programme sera offert (périodiquement ou toute l'année).
- Dire aux employés à qui ils doivent s'adresser s'ils ont des questions individuelles ou qu'ils ont besoin d'aide.
- Planifier l'évaluation et le suivi du programme.

Faites-vous suffisamment d'activité physique?

Le tableau ci-dessous aide à répondre à cette question. Le but, pour une vie active, est de se situer au centre du tableau.

Types d'activités

Essayez de trouver un juste équilibre entre les types d'activités que vous effectuez au cours d'une semaine.

Les exercices d'endurance (aérobie) contribuent à améliorer la capacité du corps à utiliser de l'oxygène.

- Marcher
- Jouer au golf sans utiliser de voiturette
- Faire de la bicyclette
- Danser

Les exercices d'assouplissement aident à conserver la capacité du corps à se pencher et à s'étirer facilement.

- Jardiner/effectuer des travaux sur son terrain
- Pratiquer le yoga
- Pratiquer le tai chi

Les exercices de développement de la force visent à renforcer les muscles, de même qu'à améliorer l'équilibre et la posture.

- Monter les escaliers
- Soulever et transporter de jeunes enfants
- Soulever des poids

LA DURÉE RECOMMANDÉE VARIE SELON L'EFFORT

Intensité très légère	Intensité légère	Intensité moyenne	Intensité élevée	Intensité très élevée
	60 minutes par jour (ou 6 périodes de 10 minutes.)	30 - 60 minutes (Lorsque vous accomplissez des progrès, vous pouvez réduire cet objectif à 30 minutes, 4 jours par semaine.)	20 - 30 minutes	
Marcher lentement Épousseter	Marcher d'un pas modéré Volley-ball Effectuer de légers travaux de jardinage Faire des exercices d'étirement	Marcher d'un bon pas Faire de la bicyclette Ramasser des feuilles Nager Danser Suivre des cours d'aérobie aquatique	Suivre des cours de danse aérobique Faire du jogging Jouer au hockey Jouer au basket-ball Nager ou danser à un rythme soutenu	Faire des sprints Participer à une compétition de course à pied
		Sensation de chaleur? Respiration?		
Comme au repos Respiration normale	Sensation de chaleur Respiration un peu plus rapide	Sensation de chaleur Respiration plus rapide	Sensation prononcée de chaleur Respiration beaucoup plus rapide	Transpiration abondante Respiration extrêmement rapide

(Tiré de : Santé Canada, Guide d'activité physique canadien pour une vie active saine, 1999.)

Lancer le programme

- [x] ENCOURAGER les employés à voir leur médecin pour une évaluation de leur condition physique et/ou une appréciation des risques du programme pour leur santé, avant d'entreprendre tout programme d'exercices.

TRAVAILLER de concert avec la direction pour éliminer les multiples entraves (comme l'environnement physique du travail, l'ordonnancement des tâches, etc.) qui empêchent l'employé d'être actif.

AIDER les personnes à trouver « la raison » qui les motivera à participer à un programme et à réaliser que la raison pour demeurer actif peut changer avec le temps.

INCITER les personnes à commencer avec une petite activité. Quelles que soient leur situation ou leurs habiletés, elles peuvent essayer diverses activités pour être en meilleure santé et découvrir lesquelles elles préfèrent.

FOURNIR les renseignements dont les personnes ont besoin. Souvent, le fait de chercher des informations constitue le premier pas dans la bonne direction.

PERMETTRE aux participants de choisir les activités qu'ils aiment.

INVITER les participants potentiels à assister aux activités ou à participer à des cours d'essai pour vérifier s'ils sont intéressés.

DEMANDER à une personne ayant reçu une formation en réanimation cardio-respiratoire (RCR) d'être présente pendant les activités physiques modérées ou intenses.

OFFRIR un vaste éventail de programmes. S'assurer que les activités comprennent un mélange d'exercices visant l'endurance, le développement de la force et l'assouplissement.

Options du programme

Lorsqu'un programme de vie active au travail est offert, il doit comporter une grande variété de choix.

☑ FOURNIR de l'aide pédagogique par l'intermédiaire :
- des bulletins d'information;
- des tableaux d'affichage;
- de foires sur la santé;
- de conférenciers invités.

AFFICHER des plans du secteur avec des circuits sûrs de marche et de vélo pour indiquer d'autres moyens de se rendre au travail. Installer des supports à bicyclettes assujettis au sol (et des vestiaires/douches, si possible) pour encourager le personnel à se rendre au travail en vélo.

AFFICHER des plans comportant des circuits de marche pittoresques (et sûrs) de diverses longueurs qui peuvent être empruntés pendant la pause-dîner. Si l'immeuble est suffisamment grand, établir et afficher une carte des circuits de marche intérieurs sûrs en prévision des jours de mauvais temps. Les circuits ne doivent pas nécessairement être longs – un circuit de 10 minutes attirera un plus grand nombre de participants.

ORGANISER une promenade dans un parc ou dans un sentier pendant la pause-dîner.

ORGANISER des activités récréatives :

- Créer un « club de marche » et féliciter les personnes qui atteignent les objectifs fixés. Mettre au défi d'autres services ou entreprises.
- Prévoir une « journée de jeux » – au lieu de s'asseoir et de manger pour célébrer les anniversaires au bureau, jouer aux quilles pendant une heure (ou deux!).

DÉTERMINER quelles installations se trouvent à une distance raisonnable du lieu de travail.

OBTENIR une réduction des droits d'adhésion au centre de conditionnement physique local, ou offrir une aide financière aux employés (p. ex., la moitié des droits jusqu'à concurrence d'un certain montant par année).

AMÉNAGER une salle d'exercices sur place avec des équipements. S'il n'y a pas d'entraîneur sur place, il faut s'assurer qu'il y ait au moins deux personnes dans la pièce lorsque quelqu'un utilise l'équipement.

PARTICIPER aux événements communautaires comme La course Terry Fox (Société canadienne du cancer) ou la Marche du cœur (Fondation des maladies du cœur).

ORGANISER une conférence pratique sur les souliers de marche pour que les personnes apprennent à choisir les souliers qui leur conviennent.

ENCOURAGER les employés à se trouver un partenaire pour qu'ils puissent s'encourager mutuellement.

ACCROCHER un panneau dans les ascenseurs qui incite le personnel à utiliser l'escalier.

Conseils de la semaine :

JE STATIONNERAI ma voiture à l'endroit le plus éloigné du stationnement ou je descendrai de l'autobus à deux arrêts du travail.

J'UTILISERAI l'escalier chaque fois que je n'aurai qu'un ou deux étages à monter ou descendre.

JE MARCHERAI pendant 20 minutes trois fois par semaine.

JE N'OUBLIERAI PAS de cumuler toutes les périodes d'activités de 10 minutes

JE JOUERAI avec mes enfants au lieu de les regarder faire.

JE CACHERAI la télécommande de la télévision à la maison et je changerai les canaux manuellement.

Comment l'employeur peut-il aider?

Il arrive fréquemment que les personnes estiment ne pas avoir le temps d'« ajouter » des activités physiques à leur horaire de la journée. L'employeur peut aider.

- Établissez des heures de travail flexibles. Permettre aux personnes d'arriver au travail un peu plus tard ou de partir

un peu plus tôt peut les aider à intégrer des activités à leur journée.

- Le partage des tâches, le télétravail et les garderies sur les lieux de travail contribuent également à assouplir les horaires.
- Permettez aux personnes d'allonger d'une demi-heure leur pause-dîner deux fois par semaine pour marcher ou pour assister à des cours de mise en forme, etc.
- Encouragez les personnes à se rendre au bureau ou au poste de travail d'un collègue plutôt que d'utiliser le téléphone.
- Commencez chaque journée ou quart de travail par un programme d'assouplissement.

Le saviez-vous?

Selon un expert, il y a environ 100 ans, au moins 50 % de la population faisait suffisamment d'exercices pendant une journée de travail pour demeurer en forme. Aujourd'hui, cela est vrai pour moins de 2 % de la population.

Tiré de : Health Care Health and Safety Association of Ontario, 2000. *A Step in the Right Direction: Wellness in the Workplace*.

Exemple

Organisation d'un programme d'assouplissement pré-travail

Les programmes d'assouplissement pré-travail sont peu coûteux et peuvent contribuer à prévenir les blessures et à améliorer la souplesse générale et le tonus musculaire des participants. Même si on a le plus souvent recours aux programmes d'assouplissement lorsque les tâches comportent des mouvements (en particulier des mouvements répétitifs), comme l'emballage, l'expédition, l'entretien, le travail à la chaîne, etc., de tels programmes sont également bénéfiques pour les utilisateurs d'ordinateur.

☑ OBTENIR L'ENGAGEMENT des chefs d'équipe et de la direction dès le départ. Leur approbation sera nécessaire pour utiliser entre 10 et 15 minutes de temps de production.

DÉTERMINER quel est le meilleur moment pour s'étirer. Après la réunion de sécurité du matin? Au milieu du quart de travail?

DÉTERMINER où aura lieu le programme. Au poste de travail? Dans une pièce séparée?

EXPOSER les divers étirements et mouvements qui peuvent être accomplis sans devoir s'étendre sur le plancher. Les participants pourront-ils s'appuyer sur un mur ou sur une chaise?

S'ASSURER que les étirements visent les grands groupes de muscles, de même que les muscles qui sont sollicités par les tâches des participants. Le but consiste à délier, étirer, former et renforcer les muscles.

EXPLIQUER aux participants, avant de commencer le programme, quels sont les avantages qu'ils en retireront directement (souplesse et tonus musculaire accrus, ce qui pourrait diminuer les risques de blessures). Dire que la direction est d'accord pour accorder le temps nécessaire pour participer.

TOUJOURS CONSEILLER aux gens dont l'état de santé est chancelant de voir leur médecin avant de commencer le programme.

ENCOURAGER les personnes qui ne veulent pas participer à s'adonner à des tâches ou des activités qui permettent à leur corps de se « réchauffer » avant le quart de travail, ou qui sollicitent un groupe de muscles différent de celui qui est sollicité durant le travail.

PENDANT LES ÉTIREMENTS :

- Rappeler aux participants d'effectuer tous les étirements lentement, sans mouvement brusque et de manière décontractée.
- Effectuer les étirements jusqu'au point où une légère tension est ressentie.
- Dire aux participants de cesser les étirements s'ils ressentent de la douleur.
- Respirer normalement pendant les étirements.

DEMANDER si un des participants aimerait animer les séances, à mesure que le programme progresse.

5e partie

Sources d'information

1. Principaux organismes de santé au Canada et aux États-Unis

2. Ministères du gouvernement canadien ayant des responsabilités en matière de santé et de sécurité du travail

3. Organismes fédéraux américains responsables de la santé et de la sécurité

1. Principaux organismes de santé au Canada et aux États-Unis*

Les Bureaux nationaux sont énumérés ci-après. Nombre d'organismes ont des ramifications et des bureaux régionaux partout au Canada ou aux États-Unis. Visitez le site web ou téléphonez au Bureau national d'un organisme pour savoir s'il y a un bureau local dans votre région.

* Ces organismes sont mentionnés à titre de référence. Communiquez directement avec eux pour obtenir de plus amples renseignements sur leurs services. Prenez note que la mention de ces organismes ne constitue pas une recommandation ou une approbation du CCHST au détriment d'autres organismes que vous pouvez connaître.

Canada

La Société d'arthrite du Canada
393 University Avenue, Suite 1700
Toronto, ON M5G 1E6
Tél. : 416-979-7228
Fax : 416-979-8366
Site web : http://www.arthritis.ca

Société canadienne de l'asthme
130 Bridgeland Avenue, Suite 425
Toronto, ON M6A 1Z4
Tél. : 1-800-787-3880
Fax : (416) 787-5807
Site web : http://www.asthmasociety.com

Conseil canadien de la sécurité
1020 Thomas Spratt Place
Ottawa, ON K1G 5L5
Tél. : (613) 739-1535
Fax : (613) 739-1566
Site web : http://www.safety-council.org

Société canadienne du sida
130 rue Albert Street, Suite 900
Ottawa (Canada) K1P 5G4
Tél. : (613) 230-3580
Fax : (613) 563-4998
Site web : http://www.cdnaids.ca/

Société canadienne du cancer
10 Alcorn Avenue, Suite 200
Toronto, ON M4V 3B1
Tél. : (416) 961-7223
Fax : (416) 961-4189
Site web : http://www.cancer.ca/

Conseil canadien pour le contrôle du tabac
75 Albert Street, Suite 508
Ottawa, ON K1P 5E7
Tél. : (800) 267-5234 ; (613) 567-3050
Fax : (613) 567-2730
Site web : http://www.cctc.ca/

Association dentaire canadienne
1815 Alta Vista
Ottawa, ON K1G 3Y6
Tél. : (613) 523-1770
Fax : (613) 523-7736
Site web : http://www.cda-adc.ca/

Association canadienne du diabète
15 Toronto St., Suite 800
Toronto, ON M5C 2E3
Tél. : (416) 363-3373
Fax : (416) 214-1899
Site web : http://www.diabetes.ca/

Société canadienne de l'ouïe
271 Spadina Road,
Toronto, ON M5R 2V3
TTY: (416) 964-0023
Tél. : (416) 964-9595
Fax : (416) 928-2506
Site web : http://www.chs.ca

Fondation canadienne du foie
Suite 1500, 2235 Sheppard Avenue East
Toronto, ON M2J 5B5
Tél. : 1-800-563-5483 / (416) 491-3353
Fax : (416) 491-4952
Site web : http://www.liver.ca

Association pulmonaire du Canada
The Lung Association National Office
3 Raymond Street, Suite 300
Ottawa, ON K1R 1A3
Tél. : 613-569-6411
Fax : 613-569-8860
Site web : http://www.lung.ca/

Association canadienne pour la santé mentale
2160 Yonge, 3rd floor - 3e étage
Toronto, ON M4S 2Z3
Tél. : (416) 484-7750
Fax : (416) 484-4617
Site web : http://www.cmha.ca/

Institut national canadien pour les aveugles
1929 Bayview Avenue
Toronto, ON M4G 3E8
Tél. : (416) 480-7644
Fax : (416) 480-7019
Site web : http://www.cnib.ca/

Société canadienne de la Croix-Rouge
170 Metcalfe St.
Ottawa, ON K2P 2P2
Tél. : (613)740-1900
Fax : (613)740-1911
Site web : http://www.redcross.ca/

Les diététistes du Canada
480 University Avenue, Suite 604
Toronto, ON M5G 1V2
Tél. 416.596.0857
Fax : 416.596.0603
Site web : http://www.dietitians.ca

Jour de la Terre Canada
Suite 500, 296 Richmond Street West,
Toronto ON M5V 1X2
Tél. : (416) 599-1991
Fax : (416) 599-3100
Site web : http://www.earthday.ca

Timbres de Pâques / Marche des dix sous
90 Eglinton Avenue East, Suite 511
Toronto, ON M4P 2Y3
Tél. : (416) 932-8382
Fax : (416) 932-9844
TTY: (416) 932-8151
Site web : http://www.esmodnc.org/

Santé Canada
A.L. 0900C2
Ottawa, Canada K1A 0K9
Tél. : (613) 957-2991
Fax : (613) 941-5366
Site web : http://www.hc-sc.gc.ca

Fondation des maladies du cœur du Canada
222 Queen Street, Suite 1402
Ottawa, ON K1P 5V9
Tél. (613) 569-4361
Fax : (613) 569-3278
Site web : http://ww2.heartandstroke.ca/

Kidney Foundation of Canada / Fondation canadienne du rein
200-1200 Eglinton Avenue East
Don Mills, ON M3C 1H9
Tél. : (416) 445-0373
Fax : (416) 445-7440
Site web : http://www.kidney.ca

Direction générale de la santé de la population et de la santé publique *(Formerly: Laboratory Centre for Disease Control) via Health Canada*
0904A, Brooke Claxton Bldg. Tunney's Pasture
Ottawa, Canada K1A 0K9
Tél. : (613) 957-2991
Fax : (613) 941-5366
Site web : http://www.hc-sc.gc.ca/pphb-dgspsp/index.html

Société canadienne de la sclérose en plaques
250 Bloor Street East, Suite 1000
Toronto, ON M4W 3P9
Tél. : 1 800 268-7582 / (416) 922-6065
Fax : (416) 922-7538
Site web : http://www.mssociety.ca/

Société de l'Ostéoroporose du Canada
33 Laird Drive
Toronto, ON M4G 3S9
Tél. : 1 800 463-6842, (416) 696-2663
Fax : (416) 696-2673
(French) 1 800 977-1778 (au Canada seulement)
Site web : http://www.osteoporosis.ca/index.shtml

Bénévoles Canada
430 Gilmour Street
Ottawa, ON K2P 0R8
Tél. : (800) 670-0401 / (613) 231-4371
Fax. (613) 231-6725
Site web : http://www.volunteer.ca/

United States of America

American Academy of Dermatology
930 N. Meacham Road, PO Box 4014
Schaumburg, IL 60168-4014
Tél. : (847) 330-0230
Fax : (847) 330-0050
Site web : http://www.aad.org/

American Association for World Health
1825 K St. NW, Suite 1208
Washington, DC 20006
Tél. : 202-466-5883
Fax : 202-466-5896
Site web : http://www.aawhworldhealth.org/

American Cancer Society
1599 Clifton Road, N.E.
Atlanta, GA 30329-4251
Tél. : 1-800-ACS-2345 or (404) 320-3333
Web Site: http://www.cancer.org/

American Council of the Blind
1155 15th Street, NW, Suite 1004
Washington, DC 20005
Tél. : (202) 467-5081 (800) 424-8666
Fax : (202) 467-5085
Site web : http://www.acb.org/

American Diabetes Association
1701 North Beauregard Street
Alexandria, VA 22311
Tél. : 1-800-DIABETES (1-800-342-2383)
Site web : http://www.diabetes.org/

American Dietetic Association
216 W. Jackson Blvd.
Chicago, IL 60606-6995
Tél. : 312-899-0040
Site web : http://www.eatright.org/

American Heart Association
7272 Greenville Avenue
Dallas, TX 75231
Tél. : 1-800-AHA-USA-1 (1-800-242-8721)
Site web : http://www.americanheart.org/

American Liver Foundation
75 Maiden Lane, Suite 603
New York, NY 10038
Tél. : 1-800-GOLIVER (1800-465-4837)
Site web : http://www.liverfoundation.org/

American Lung Association
1740 Broadway
New York, NY 10019
Tél. : 212-315-8700
Site web : http://www.lungusa.org/

American Red Cross
Office of the General Counsel
430 17th Street NW
Washington D.C. 20006-5307
Tél. : 1-800-HELP-NOW (1-800-435-7669)
Site web : http://www.redcross.org/

American Stroke Association, a division of the American Heart Association
7272 Greenville Avenue
Dallas TX 75231
Tél. : 1-888-4-STROKE (1-888-478-7653)
Site web : http://www.StrokeAssociation.org

March of Dimes Birth Defects Foundation
1275 Mamaroneck Avenue
White Plains, NY 10605
Tél. : 888-MODIMES (663-4637)
Site web : http://www.modimes.org/

National Heart, Lung and Blood Institute, National Institutes of Health
Bethesda, Maryland, 20892
Tél. : 301-496-4000
Site web : http://www.nhlbi.nih.gov

National Kidney Foundation
30 East 33rd St., Suite 1100
New York, NY 10016
Tél. : (800) 622-9010 or (212) 889-2210
Tél. : (212) 689-9261
Site web : http://www.kidney.org/

National Stroke Association
9707 E. Easter Lane
Englewood, Co. 80112
Sans frais : 1-800-STROKES
Tél. : 303-649-9299
Fax : 303-649-1328
Site web : http://www.stroke.org/

2. Ministères du gouvernement canadien ayant des responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail

Bien que toutes les autorités aient légiféré sur la sécurité dans les lieux de travail, il y a peu ou pas de lois qui font spécifiquement référence à l'obligation d'assurer le bien-être général des employés. Si vous désirez de plus amples renseignements, veuillez communiquer directement avec l'autorité dont vous relevez.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)

Services à la clientèle
Tél. : (905) 570-8094
Sans frais : 1-800-668-4284 (Canada et E.-U. seulement)
Fax : (905) 572-2206
Courriel : clientèle@cchst.ca
Site Web : www.cchst.ca

Service des demandes de renseignements
(réponses gratuites aux questions sur la SST)
Tél. : (905) 572-4400
Sans frais : 1-800-263-8466 (Canada seulement)
Fax : (905) 572-4500
Courriel : renseignements@cchst.ca
Site Web Réponses SST : www.cchst.ca/reponsesst

Réglementation fédérale

Programme du Travail
Développement des ressources humaines Canada
Ottawa, ON K1A 0J2

Bureaux régionaux et de district
Site Web : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/menu/profil-recherche.shtml

Réglementations provinciales et territoriales

Alberta

Workplace Health and Safety
Alberta Human Resources and Employment
9940-106 Street
Edmonton, AB T5K 2N2
Renseignements généraux : 1-866-415-8690
Fax : (780) 422-3730
Site Web : http://www3.gov.ab.ca/hre/whs/

Colombie-Britannique

Workers' Compensation Board of British Columbia
PO Box 5350 Stn Terminal
Vancouver, BC V6B 5L5
Renseignements généraux : (604) 273-2266
Sans frais : 1-800-661-2112
Fax : (604) 276-3247

Service Info-prévention
Tél. : (604) 276-3100
Sans frais en C.-B. : 1-888-621-7233 (SAFE)

Incidents et situations d'urgence SST
Sans frais en C.-B. : 1-888-621-7233 (SAFE)
Après les heures ouvrables : 1-866-922-4357
Site Web : www.worksafebc.com

Manitoba

Division de la Sécurité et de l'Hygiène du Travail
Ministère du Travail du Manitoba
200-401 York Avenue
Winnipeg, MB R3C 0P8
Renseignements généraux : (204) 945-3446
Sans frais au Manitoba : 1-800-282-8069
Après les heures ouvrables : (204) 945-0581
Fax : (204) 945-4556
Site Web : www.gov.mb.ca/labour/safety/

Nouveau-Brunswick

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick

500 Beaverbrook Court
Fredericton, NB E3B 5X4
Renseignements généraux : (506) 453-2467
Sans frais au N.-B. : 1-800-442-9776
Fax : (506) 453-7982
Courriel : prevention@whscnb.ca
Site Web : www.whscc.nb.ca

Terre-Neuve et Labrador

Department of Labour

Confederation Building, 4th Floor, West Block
PO Box 8700
St. John's, NF A1B 4J6
Renseignements généraux : (709) 729-7420
Sans frais à Terre-neuve : 1-800-563-5471
Fax : (709) 729-3445
Site Web : www.gov.nf.ca/labour

Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

Workers' Compensation Board of Northwest Territories and Nunavut

PO Box 8888
Yellowknife, NT X1A 2R3
Renseignements généraux : (867) 920-3888
Sans frais : 1-800-661-0792
Fax : (867) 873-4596
Courriel : yellowknife@wcb.nt.ca
Site Web : http://www.wcb.nt.ca/home.htm

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Department of Environment and Labour
Occupational Health and Safety Division
5151 Terminal Rd., 6th Floor
PO Box 697
Halifax, NS B3J 2T8
Renseignements généraux : (902) 424-5400
Sans frais en Nouvelle-Écosse : 1-800-952-2687
Fax : (902) 424-3239
Courriel : labrohs@gov.ns.ca
Site Web : http://www.gov.ns.ca/enla/ohs

Ontario

Ministère du Travail
Direction de la santé et de la sécurité au travail
PO Box 8888
Yellowknife, NT X1A 2R3
Renseignements généraux : (867) 920-3888
Sans frais : 1-800-661-0792
Fax : (867) 873-4596
Courriel : yellowknife@wcb.nt.ca
Site Web : http://www.wcb.nt.ca/home.htm

Île-du-Prince-Édouard

Workers' Compensation Board of PEI
Occupational Health and Safety Division
PO Box 757, 14 Weymouth Street
Charlottetown PE C1A 7L7
Renseignements généraux : (902) 368-5680
Sans frais à l'I.-P.-É. : 1-800-237-5049
Fax : (902) 368-5705
Site Web : www.wcb.pe.ca

Québec

Commission de la santé et de
la sécurité du travail (CSST)
C.P. 6056, Succursale Centre-ville
Montréal, QC H3C 4E2
Tél. : (514) 906-3060
Sans frais au Québec : 1-800-667-7585
Fax : (514) 906-3062
Site Web : www.csst.qc.ca

Saskatchewan

Saskatchewan Labour
Occupational Health and Safety Division
1870 Albert Street
Regina, SK S4P 3V7
Renseignements généraux : (306) 787-4496
Sans frais en Saskatchewan : 1-800-567-7233
Fax : (306) 787-2208
Site Web : www.labour.gov.sk.ca/

Bureau de Saskatoon :
Tél. : (306) 933-5042
Sans frais : 1-800-667-5023
Fax : (306) 933-7339

Yukon

Yukon Workers' Compensation, Health and Safety
Board, Occupational Health and Safety Branch
401 Strickland Street
Whitehorse, YT Y1A 5N8
Renseignements généraux : (867) 667-5645
Sans frais au Yukon : 1-800-661-0443
Fax : (867) 393-6279
Site Web : www.wcb.yk.ca

Pour obtenir une liste à jour des diverses sources de renseignements, se reporter à l'adresse :
http://www.ccohs.ca/oshanswers/information/govt.html

3. Organismes fédéraux américains responsables de la santé et de la sécurité

US Environmental Protection Agency (EPA)

Ariel Rios Building
1200 Pennsylvania Avenue N.W.
Washington, DC 20460
Tél. : (202) 260-2090
Fax demandes internationales : (202) 566-0544
Sans frais : 1-800-424-9346
Site Web : www.epa.gov

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)

4676 Columbia Parkway
Cincinnati, OH 45226
Diffusion des publications
Tél. : (513) 533-8471
Fax : (573) 533-8573
Sans frais aux États-Unis : 1-800-35-NIOSH
(1-800-356-4674)
À l'extérieur des États-Unis : (513) 533-8328
Courriel : cdctechinfo@cdc.gov
Site Web : www.cdc.gov/NIOSH/homepage.html

Occupational Safety & Health Administration (OSHA)

200 Constitution Ave., NW
Washington, DC 20210
Tél. : (202) 693-2000
Sans frais : 1-800-321-OSHA (signalement des urgences)
Site Web : www.osha.gov

Liste des bureaux régionaux ci-dessous

Bureaux régionaux de l'OSHA

Région 1 : Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island et Vermont, US Dept. of Labor — OSHA
JFK Federal Building, Room E340
Boston, MA 02203
Tél. : (617) 565-9860
Fax : (617) 565-9827
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r01.html

Région 2 : New Jersey, New York, Puerto Rico et Îles vierges, USA Dept. of Labor — OSHA
201 Varick St., Rm. 670
New York, NY 10014
Tél. : (212) 337-2378
Fax : (212) 337-2371
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r02.html

Région 3 : District of Columbia, Delaware, Maryland, Pennsylvania, Virginia et West Virginia, USA Dept. of Labor — OSHA
The Curtis Center-Suite 740 West
170 S. Independence Mall West
Philadelphia, PA 19106-3309
Tél. : (215) 861-4900
Fax : (215) 861-4904
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r03.html

Région 4 : Alabama, Florida, Georgia, Kentucky, Mississippi, North Carolina South Carolina et Tennessee, USA Dept. of Labor — OSHA
61 Forsyth St. SW
Atlanta, Georgia 30303
Tél. : (404) 562-2300
Fax : (404) 562-2295
Site Web : www.osha.vog/oshdir/r04.html

Région 5 : Illinois, Indiana, Michigan, Minnesota, Ohio et Wisconsin, USA Dept. of Labor — OSHA
230 South Dearborn St., Rm. 3244
Chicago, IL 60604
Tél. : (312) 353-2220
Fax : (312) 353-7774
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r05.html

Région 6 : Arkansas, Louisiana, New Mexico, Oklahoma et Texas, USA Dept. of Labor — OSHA
525 Griffin St., Rm. 602
Dallas, TX 75202
Tél. : (214) 767-4731
Fax : (214) 767-4693
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r06.html

Région 7 : Iowa, Kansas, Missouri et Nebraska, USA Dept. of Labor — OSHA
City Center Square
1100 Main St., Suite 800
Kansas City, MO 64105
Tél. : (816) 426-5861
Fax : (816) 426-2750
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r07.html

Région 8 : Colorado, Montana, North Dakota, South Dakota, Utah et Wyoming, USA Dept. of Labor — OSHA
1999 Broadway, Suite 1690
P.O. Box 46550
Denver, CO 80202-6550
Tél. : (303) 844-1600
Fax : (303) 844-1616
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r08.html

Région 9 : Samoa, Arizona, California, Guam, Hawaii, Nevada et Trust Territory of the Pacific Islands, USA Dept. of Labor — OSHA

71 Stevenson Street St.
4th Floor, Suite 420
San Francisco, CA 94105
Tél. : (415) 975-4310
Fax : (415) 975-4319
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r09.html

Région 10 : Alaska, Idaho, Oregon, Washington, USA Dept. of Labor — OSHA

1111 Third Avenue, Suite 715
Seattle, Washington 98101-3212
Tél. : (206) 553-5930
Fax : (206) 553-6499
Site Web : www.osha.gov/oshdir/r10.html

Programmes fédéraux en matière de santé et de sécurité au travail

Alaska

Alaska Department of Labor
P.O. Box 21149
Juneau, Alaska 99801-1149
Adresse postale :
1111 W. 8th Street, Room 304
Juneau, Alaska 99801-1149
Site Web : www.labor.state.ak.us/lss/lss.htm

Arizona

Industrial Commission of Arizona
800 W. Washington
Phoenix, Arizona 85007-2922
Tél. : (602) 542-4411
(602) 542-5795
Fax : (602) 542-1614
Site Web : http://www.ica.state.az.us/ADOSH/oshatop.htm

California

California Department of Industrial Relations
455 Golden Gate Avenue - 10th Floor
San Francisco, California 94102
Tél. : (415) 703-5050
Fax : (415) 703-5114
Site Web : http://www.dir.ca.gov/occupational_safety.html

Connecticut

Connecticut Department of Labor
Consultation Services
Division of Occupational Safety and Health
38 Wolcott Hill Road
Wethersfield, Connecticut 06109
Tél. : (860) 566-4550
Fax : (860) 566-6916
Site Web : http://www.ctdol.state.ct.us/osha/osha.htm

Hawaii

Hawaii Department of Labor and Industrial Relations
Consultation and Training Branch
830 Punchbowl Street
Honolulu, Hawaii 96813
Tél. : (808) 586-9100
Fax : (808) 586-9104
Site Web : http://www.state.hi.us/dlir/hiosh/

Indiana

Indiana Department of Labor
Bureau of Safety, Education and Training
Division of Labor, Room W195
402 West Washington
Indianapolis, Indiana 46204-2287
Tél. : (317) 232-2688
Fax : (317) 232-3790
Site Web : http://www.state.in.us/labor/iosha/iosha.html

Iowa

Iowa Division of Labor Services
Consultation Program
1000 E. Grand Avenue
Des Moines, Iowa 50319-0209
Tél. : (515) 281-7629 Consultation
Tél. : (515) 281-0202 Formation
Fax : (515) 281-5522
Site Web : http://www.state.ia.us/iwd/labor/index.html

Kentucky

Kentucky Labor Cabinet
1047 U S. Highway 127 South, Suite 4
Frankfort, Kentucky 40601
OSH Division of Compliance
Tél. : (502) 564-3070, poste 305
Fax : (502) 564-4769
OSH Division of Education and Training
Tél. : (502) 564-3070, poste 266
Fax : (502) 564-4769 FAX
Site Web : http://www.kylabor.net/kyosh/index.htm

Maryland

Maryland Department of Labor, Licensing and Regulation
1100 North Eutaw Street, Room 613
Baltimore, Maryland 21201-2206
Maryland Occupational Safety & Health (MOSH)
Tél. : (410) 767-2215
Fax : (410) 333-7747
Site Web : http://www.dllr.state.md.us/labor/mosh.html

Michigan

Michigan Department of Consumer and Industry Services, Bureau of Safety and Regulation
7150 Harris Drive
P.O. Box 30643
Lansing, Michigan 48909-8143
Tél. : (517) 322-1814
Fax : (517) 322-1775
Site Web : http://www.cis.state.mi.us/bsr/

Minnesota

Minnesota Department of Labor and Industry
443 Lafayette Road North
St. Paul, Minnesota 55155-4307
Tél. : (651) 284-5050
Fax : (651) 297-1953
Site Web : http://www.doli.state.mn.us/wsc.html

Nevada

Nevada Division of Industrial Relations Occupational Safety and Health Enforcement Section (OSHES)
1301 N. Green Valley Parkway – Suite 200
Henderson, Nevada 89014
Safety Consultation and Training Section
Tél. : (702) 486-9140
Fax : (702) 990-0362
Site Web : http://dirweb.state.nv.us

New Jersey

New Jersey Department of Labor
Division of Public Safety and Occupational Safety and Health
225 E. State Street
8th Floor West
P.O. Box 953
Trenton, New Jersey 08625-0953
Tél. : (609) 292-3923
Fax : (609) 292-4409
Site Web de référence :
http://www.state.nj.us/labor/wps/psosh/onsite/onsite.htm
Site Web du New Jersey State OSH Plan :
http://www.state.nj.us/labor/isse/ispcosh.html

New Mexico

New Mexico Environment Department
Occupational Health and Safety Bureau
525 Camino de Los Marquez, Suite 3
PO Box 26110
Santa Fe, New Mexico 87502
Tél. : (505) 827-4230
Fax : (505) 827-4422
Site Web : www.nmenv.state.nm.us/OHSBwebsite/ohsb-home-htm

New York

New York Department of Labor
W. Averell Harriman State Office Building–12
Room 500
Albany, New York 12240
New York On-Site Consultation Program
State Office Campus Building 12, Room 168
Albany, New York 12240
Tél. : (518) 457-2238
Fax : (518) 457-3454
Site Web : http://www.labor.state.ny.us/working_ny/worker_rights/safety_health.html?

North Carolina

North Carolina Department of Labor (NCDOL)
4 West Edenton Street
Raleigh, North Carolina 27601-1092
Bureau of Consultative Services
Tél. : (919) 807-2899
Fax : (919) 807-2902
Site Web : http://www.nclabor.com/osha/osh.htm

Oregon

Oregon Occupational Safety and Health Division
Department of Consumer & Business Services
350 Winter Street, NE, Room 430
Salem, Oregon 97310
Tél. : (503) 378-3272
Sans frais en Oregon : (800) 922-2689
Site Web : http://www.orosha.org/

Puerto Rico

Puerto Rico Department of Labor
and Human Resources
Occupational Safety and Health Office
Department of Labor and Human Resources
20th Floor
505 Muñoz Rivera Avenue

Hato Rey, Puerto Rico 00918
Tél. : (787) 756-1100, 1106
Fax : (787) 767-6051
Site Web : http://dtrh.prstar.net/

South Carolina

South Carolina Department of Labor, Licensing and Regulation
Office of OSHA Compliance
3600 Forest Drive
PO Box 11329
Columbia, South Carolina 29204
Tél. : (803) 734-9644
Fax : (803) 734-9772
Site Web : http://www.llr.state.sc.us/osha.asp

Tennesse

Tennessee Department of Labor and Workforce Development
OSHA Consultative Services
Tennessee Department of Labor and Workforce Development
710 James Robertson Parkway, 3rd Floor
Nashville, Tennessee 37243-0659
Tél. : (615) 741-7036
Fax : (615) 532-2997
Site Web : http://www.state.tn.us/labor-wfd

Utah

Utah Labor Commission
Consultation Services
160 East 300 South, 3rd Floor
Salt Lake City, Utah 84114-6650
Tél. : (801) 530-6901
Fax : (801) 530-6992
Site Web : http://www.labor.state.ut.us/ Utah_Occupational_Safety_Hea/utah_occupational_safety_hea.htm

Vermont

Vermont Department of Labor and Industry
Division of Occupational Safety & Health
National Life Building, Drawer 20
National Life Drive
Montpelier, Vermont 05602-3401
Tél. : (802) 828-2765
Fax : (802) 828-2748
Site Web : http://www.state.vt.us/labind/vosha.htm

Virginia

Virginia Department of Labor and Industry
Powers-Taylor Building
13 South 13th Street
Richmond, Virginia 23219
Tél. : (804) 786-2377
Fax : (804) 371-6524
Site Web : http://doli.state.va.us/

Virgin Islands

Virgin Islands Department of Labor
Division of Occupational Safety and Health
3021 Golden Rock
Christiansted, St. Croix, Virgin Island 00840
Tél. : (340) 772-1315
Fax : (340) 772-4323

Washington

Washington Department of Labor and Industries
PO Box 44001
Olympia, Washington 98504-4001
Tél. : (360) 902-4200
Fax : (360) 902-4202
Site Web : http://www.lni.wa.gov/wisha/default.htm

Wyoming

Wyoming Department of Employment
Workers' Safety and Compensation Division
Cheyenne Business Center
1510 East Pershing Blvd.
Cheyenne, Wyoming 82002
Tél. : (307) 777-7786
Fax : (307) 777-3646
Site Web : http://wydoe.state.wy.us/doe.asp?ID=7

6e partie

Annexes

A1. Sondage sur la santé et le mieux-être au travail

A2. Choisir un consultant

A3. Références

Annexes

Le questionnaire ci-après représente un moyen de recueillir des renseignements sur les besoins et les intérêts des employés. Il ne s'agit pas d'une enquête de référence « quantifiable ». Bon nombre d'enquêtes « formelles » sont disponibles sur Internet, dans les centres de documentation/bibliothèques ou auprès des organismes et des professionnels de la santé.

Lorsqu'on a recours à une enquête, il faut garder à l'esprit ce que l'on veut faire des renseignements recueillis. N'oubliez pas de poser des questions qui touchent à l'environnement de travail (physique, social, psychologique, etc.) dans son ensemble. L'enquête peut révéler deux ou trois grands secteurs d'intérêts ou de préoccupations. Vous pouvez mettre sur pied un groupe de discussion pour en parler, pour établir un ordre de priorité, puis pour discuter des solutions possibles.

Questions types

Optez pour une combinaison de questions ouvertes (les personnes peuvent écrire tout ce qu'elles veulent) et de questions fermées (elles choisissent une réponse parmi une liste d'options) – cette méthode permet de recueillir certaines données précises tout en permettant aux personnes de s'exprimer.

Dans cette annexe, on trouve des questions générales de même que des questions plus détaillées regroupées par sujets. Choisissez les questions qui correspondent le mieux aux besoins de votre lieu de travail et ajoutez-y vos propres questions pour personnaliser votre enquête.

A1. Sondage sur la santé et le mieux-être au travail

Modèle

SONDAGE SUR LA SANTÉ ET LE MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL

ABC Inc. envisage d'offrir des programmes de santé et de mieux-être en milieu de travail. À ce titre, elle veut en savoir davantage sur vos opinions et vos intérêts concernant des activités associées au mieux-être et à la santé. Vos réponses serviront à planifier le programme et à décider quels types d'activités offrir.

- La haute direction accorde à tout le personnel quelques minutes pour répondre au sondage.
- N'inscrivez pas votre nom sur le questionnaire, car nous aimerions garantir la confidentialité des réponses.
- Veuillez retourner le questionnaire dans l'enveloppe fournie (cachetée) par courrier interne.

---

1. Sexe : ❑ Homme ❑ Femme

2. Âge : ❑ moins de 21 ❑ 21 – 30 ❑ 31 – 40
❑ 41 – 50 ❑ 51 – 60 ❑ plus de 60

3. Avez-vous des inquiétudes au sujet de votre santé, de celle des membres de votre famille, ou des effets du lieu de travail sur la santé?

_____

_____

_____

4. Aimeriez-vous que ABC Inc. vous aide à dissiper ces inquiétudes?
❑ Oui ❑ Non ❑ Ne sais pas

Justifiez votre réponse. _____

_____

5. Veuillez indiquer ce que vous pensez des affirmations suivantes :

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ne sais pas	En désaccord	Pas du tout d'accord
Dans l'ensemble, j'aime mon travail.	❑	❑	❑	❑	❑
J'estime être bien récompensé pour les efforts que je fais au travail.	❑	❑	❑	❑	❑
Je suis satisfait de l'équilibre entre mon travail et mes loisirs.	❑	❑	❑	❑	❑
Au travail, mon niveau décisionnel et mon niveau de responsabilité sont sensiblement les mêmes.	❑	❑	❑	❑	❑

6. À quelles activités suivantes préféreriez-vous participer? (Cochez toutes les activités auxquelles vous aimeriez participer ou qui vous intéressent.)

	Oui	Non	Peut-être
Exercices d'aérobie	❑	❑	❑
Club de marche	❑	❑	❑
Équipe de loisirs (p. ex. base-ball)	❑	❑	❑
Autres programmes d'exercices	❑	❑	❑
Dos en santé	❑	❑	❑
Manger sainement (conseils généraux, etc.)	❑	❑	❑
Gestion du poids	❑	❑	❑
Vérification du cholestérol sanguin	❑	❑	❑
Vaccination contre la grippe	❑	❑	❑
Dépistage de l'hypertension artérielle	❑	❑	❑
Dépistage de l'hyperglycémie	❑	❑	❑
Vérification de l'indice de masse corporelle (IMC)	❑	❑	❑
Gestion du stress (à la maison ou au travail)	❑	❑	❑
Renoncement au tabac la toxicomanie	❑	❑	❑
Renoncement au tabac	❑	❑	❑
L'art d'être parent	❑	❑	❑

	Oui	Non	Peut-être
Acquisition d'habiletés visant les relations interpersonnelles (comme « traiter avec une personne difficile », résolution de conflits, etc.)	❑	❑	❑
Planification de la retraite	❑	❑	❑
Déjeuners - conférences	❑	❑	❑
Gestion du temps	❑	❑	❑
Budget/planification financière	❑	❑	❑
Foire sur la santé (stands)	❑	❑	❑
Conciliation famille/travail	❑	❑	❑

Autres (veuillez préciser): _____

_____

7. Quand pourriez-vous participer?

❑ Lundi ❑ Printemps ❑ Avant le travail
❑ Mardi ❑ Été ❑ Pendant la pause-dîner
❑ Mercredi ❑ Automne ❑ Après le travail
❑ Jeudi ❑ Hiver ❑ Le soir
❑ Vendredi ❑ Autres _____
❑ Fin de semaine (pour les événements familiaux)

8. Où préféreriez-vous suivre le programme?

❑ Au travail
❑ À un centre de culture physique privé
❑ À l'école locale ou dans un édifice municipal
❑ Autre

9. Au besoin, seriez-vous prêt à payer pour vous inscrire à un programme?

❑ Oui ❑ Non

10. Avez-vous d'autres commentaires à porter à l'attention du comité?

_____

_____

_____

Questions supplémentaires

Les enquêtes visant la santé peuvent être courtes ou longues, détaillées ou générales. Voici des questions supplémentaires qui peuvent servir à adapter le questionnaire à votre situation. Concentrez-vous sur les problèmes qui vous préoccupent le plus. Adaptez le questionnaire à votre lieu de travail. Vous pouvez transformer les questions ouvertes en questions fermées, et vice versa.

Ergonomie

Quel pourcentage de votre temps passez-vous :

Assis? _____%

Debout? _____%

À marcher? _____%

Devant un terminal de visualisation/ordinateur? _____%

Votre emploi comporte-t-il des tâches diversifiées, qui vous permettent de quitter votre poste de travail de temps à autre?

❑ Oui ❑ Non

Au cours de la dernière année, avez-vous ressenti une douleur ou un inconfort qui a duré plus de deux jours dans les parties du corps suivantes?

Cou	❑ Oui	❑ Non
Épaules	❑ Oui	❑ Non
Coudes	❑ Oui	❑ Non
Poignets/avant-bras	❑ Oui	❑ Non
Mains	❑ Oui	❑ Non
Haut du dos	❑ Oui	❑ Non
Bas du dos	❑ Oui	❑ Non
Jambes/pieds	❑ Oui	❑ Non

Évaluez le niveau de douleur ou d'inconfort (veuillez copier cette partie si plusieurs parties du corps sont affectées).

	Disparaît	Demeure inchangé	Empire
Au travail	❑	❑	❑
Après le travail	❑	❑	❑
Une semaine après un arrêt de travail	❑	❑	❑

Est-ce que la douleur ou l'inconfort perturbe :

Votre travail?	❑ Oui	❑ Non
Votre vie en dehors du travail?	❑ Oui	❑ Non
Votre sommeil?	❑ Oui	❑ Non

Santé – Généralités

Quelles sont vos habitudes actuelles liées à la santé?

Aimeriez-vous améliorer certains aspects de votre santé?

❑ Oui ❑ Non

Si oui, quels aspects?

Quels types de démarches avez-vous déjà entrepris?

Qu'est-ce qui vous empêche, si c'est le cas, de faire ces changements?

Votre employeur pourrait-il faire quelque chose pour vous aider à améliorer ou préserver votre état de santé?

Je vois à ma santé. ❑ Oui ❑ Non

Nutrition

Je mange des fruits et des légumes frais et du pain de blé entier.

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

Je mange, à la maison, des repas cuisinés (prêts-à-manger).

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

Je mange dans des restaurants à repas-minute plus d'une fois par semaine.

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

Je mange des aliments riches en cholestérol ou en gras (viande grasse,fromage, friture).

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

Qu'est-ce qui vous empêche d'adopter des habitudes alimentaires saines?

❑ Choix limités à la cafétéria

❑ Horaire de travail (y compris les voyages)

❑ Temps insuffisant pour préparer des repas convenables

❑ Manque de connaissances concernant le choix des aliments

❑ Idées confuses sur ce qui est « bon pour la santé »

❑ Autres _____

Faites-vous ce qui est mentionné ci-dessous?

a) En moyenne, je consacre au moins 60 minutes chaque jour à des activités physiques, notamment marcher, jouer au volley-ball, jardiner à mon rythme ou faire des étirements.

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

b) En moyenne, je participe à des activités physiques modérées, notamment marcher rapidement, nager pour m'amuser, jardiner de manière intensive (ramasser des feuilles), danser ou faire de la bicyclette, pendant au moins 30 à 60 minutes, quatre fois par semaine.

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

c) En moyenne, je participe à des activités physiques intenses, notamment déplacer des objets lourds, utiliser des machines d'exercices ou marcher rapidement, nager et faire de la bicyclette, pendant au moins 20 à 30 minutes, quatre fois par semaine.

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

J'essaye de diversifier mes activités pour inclure des exercices qui améliorent l'endurance (aérobie), la flexibilité (étirements) et la force musculaire.

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

J'essaye de me lever et de bouger/m'étirer lorsque je regarde la télévision ou que je travaille à l'ordinateur.

❑ Jamais ❑ Rarement ❑ À l'occasion
❑ Souvent ❑ Toujours

Sécurité – Au travail

Quels changements en matière de santé et de sécurité pourrait-on effectuer dans le lieu de travail?

Aimeriez-vous recevoir d'autres cours sur un ou plusieurs aspects de votre emploi?

- Si oui, lesquels?

Aimeriez-vous recevoir des cours sur la santé et la sécurité « à la maison »?

Estimez-vous que l'entreprise offre des cours seulement lorsqu'elle y est obligée par la loi? ❑ Oui ❑ Non

Estimez-vous que les normes de sécurité sont respectées quant à :

L'éclairage?	❑ Oui	❑ Non
La configuration du poste de travail?	❑ Oui	❑ Non
Les niveaux de bruit?	❑ Oui	❑ Non
L'exposition aux produits chimiques	❑ Oui	❑ Non
La température ambiante	❑ Oui	❑ Non
La ventilation	❑ Oui	❑ Non
La qualité de l'air intérieur	❑ Oui	❑ Non
Autres _____	❑ Oui	❑ Non

Parfums dans le lieu de travail

Avez-vous déjà été incommodé par des produits parfumés?

- Si oui, de quelle manière?

Estimez-vous que l'entreprise devrait offrir un programme qui incite les employés à réduire leur usage de produits parfumés?

❑ Oui ❑ Non

Comment l'entreprise devrait-elle s'y prendre pour devenir un milieu sans parfums?

❑ Utiliser des produits non parfumés ou légèrement parfumés plutôt que des produits fortement parfumés.

❑ Offrir aux employés des séances de sensibilisation aux problèmes de santé associés aux produits parfumés.

❑ Offrir d'autres mesures incitatives. Le cas échéant, décrivez-les.

Utilisez-vous des produits parfumés, notamment shampooing, savon, lotion à main, parfum, eau de Cologne, fixatif ou désodorisant, avant d'arriver au travail?

❑ Oui ❑ Non

Soutiendriez-vous une politique pour un milieu sans parfums chez ABC Inc.?

❑ Oui ❑ Non

Si vous refusez de soutenir une politique pour un milieu sans parfums, veuillez expliquer vos raisons.

_____

_____

_____

Tabagisme

Combien de cigarettes fumez-vous?

❑ Je n'ai jamais fumé/j'ai fumé moins de 100 cigarettes dans ma vie.

❑ Je fume (____ cigarettes ou/____ cigares par jour.)

❑ J'ai arrêté de fumer il y ar: Quit ____ ans (ou ____ mois si cela fait moins d'un an).

Consommez-vous du tabac à chiquer?

❑ Non ❑ Plus maintenant ❑ Oui

Si vous êtes fumeur, songez-vous à cesser de fumer?

❑ Oui ❑ Non

Êtes-vous prêt à essayer une technique d'abandon du tabac ou à participer à un programme de lutte contre le tabagisme?

❑ Oui ❑ Non

Stress

Savez-vous quelles sont les sources de votre stress?

- ❑ Changement d'emploi
- ❑ Nombre excessif de changements dans mon emploi ou mes tâches
- ❑ Contrainte de temps excessive
- ❑ Tâches imprécises
- ❑ Absence de pouvoir sur ce que je fais et à quel moment je le fais
- ❑ Travail ennuyant
- ❑ Autres _____

Estimez-vous que votre emploi est un facteur qui contribue à votre stress général?

Que pourrait faire votre employeur pour réduire votre stress à la maison et ailleurs qu'au travail?

Pensez-vous que vous avez « votre mot à dire » dans les événements qui surviennent au travail?

Qu'est-ce que l'employeur pourrait faire pour aider les employés à avoir davantage de pouvoir sur les tâches qu'ils accomplissent?

Que peut faire l'employeur pour vous aider, si vous en avez besoin?

J'ai vécu des changements importants dans ma vie en dehors du travail :

- ❑ Des membres de ma famille ou des amis proches ont été blessés ou malades.
- ❑ Des membres de ma famille ou des amis proches sont décédés.
- ❑ J'ai commencé ou mis fin à une relation amoureuse (mariage ou divorce).
- ❑ J'ai vécu des changements dans ma vie (déménagement, nouveau compagnon de logement, une personne a quitté le foyer).
- ❑ Je n'ai pas assez d'argent pour payer mes comptes, etc.
- ❑ Autres _____

Abus de substances

Combien de verres d'alcool consommez-vous pendant une semaine ordinaire? _____
(Un verre d'alcool consiste en une bouteille de bière, une consommation de 1,5 oz/45 ml de boisson très alcoolisée ou de spiritueux, ou un verre de vin de 5 oz/150 ml.)

Avez-vous besoin d'au moins un verre pour « venir à bout de la journée »? ❑ Oui ❑ Non

Consommez-vous de la drogue (autre que du tabac ou de l'alcool) pour des raisons autres que médicales?

Consommez-vous des médicaments en vente libre ou des médicaments de prescription pour vous aider à dormir, pour soulager la douleur, pour vous calmer ou pour vous rendre euphorique (sauf les médicaments que votre médecin vous a dit de prendre)?

- ❑ Tous les jours ou presque
- ❑ Deux ou trois fois par semaine
- ❑ Une fois par semaine
- ❑ Deux ou trois fois par mois
- ❑ Seulement une fois
- ❑ Jamais

Poids

J'ai à peu près un poids santé.
❑ Oui ❑ Non

En général, j'aimerais perdre un peu de poids.
❑ Oui ❑ Non

J'ai au moins 20 livres de plus que mon poids santé.
❑ Oui ❑ Non

Le cas échéant, aimeriez-vous perdre du poids?
❑ Oui ❑ Non

Je suis intéressé à participer à une séance de vérification de l'indice de masse corporelle (IMC).
❑ Oui ❑ Non

Un médecin m'a dit que je devrais perdre du poids.
❑ Oui ❑ Non

Questions adaptées de :

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). 2001. L'ergonomie au bureau, 3e édition.

Institut national de la qualité. 2001. Investir dans la promotion globale de la santé en milieu de travail. Pièce d'accompagnement no 7a. Questionnaire à l'intention des employés. (Droit d'auteur : Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux Canada, 2000.)

Hunnicut, D. et al., 2000. Health Promotion: Sourcebook for Canadian Business, Wellness Councils of Canada.

Santé Canada, 1999. La santé, on y travaille : guide pratique de la santé et de la réussite en milieu de travail.

Société canadienne de physiologie de l'exercice (dernière révision du site en juillet 2000). Guide d'activité physique pour une vie active saine. http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/guideap/main.html

National Wellness Institute (dernières modifications en octobre 2000). TestWell. http://www.testwell.org

A2. Choisir un consultant

Lorsque l'enquête préliminaire révèle qu'une enquête détaillée s'impose, on peut avoir besoin des services d'un consultant. Il incombe au client de trouver un consultant dont la formation, les connaissances et l'expérience en font un professionnel qualifié.

Exemple

COMPÉTENCE DU CONSULTANT–FEUILLE DE CONTRÔLE

Nom du consultant _____

Employeur: _____

_____

1. **Éducation**

   _____

2. **Reconnaissance de la compétence professionnelle et inscription à des associations professionnelles**

   _____

3. **Mise à jour des connaissances** (publications récentes, participation à des séminaires, symposiums, cours, etc.)

   _____

   _____

4. **Années d'expérience** : _____

5. **Clients précédents** *(que l'on peut contacter pour obtenir des références)*

   _____

6. **Équipement** (si pertinent)

   _____

   _____

7. **Définir le travail à exécuter** (Énumérer les services à fournir) :

8. **Coût estimatif du service :**

Notes

A3. Références (citées dans le guide) :

Anschuetz, B.L. "The High Cost of Caring: Coping with Workplace Stress" in Sharing: Epilepsy Ontario. (Posted 29 November 1999)

Bachmann, K., 2000. "More Than Just Hard Hats and Safety Boots: Creating Healthier Work Environments". Canada: The Conference Board of Canada. (Visiter le site web du Conference Board of Canada : http://www.conferenceboard.ca/LRHW/resources.htm)

Blume, S.B. 2000. L'abus d'alcool et de drogues dans Encyclopédie de sécurité et de santé au travail. 3e édition française. Genève : Bureau international du travail.

Association canadienne pour la santé mentale – Bureau national (date non précisée). Site web : http://www.cmha.ca/

Association canadienne de la distribution de fruits et légumes.1999. Au sujet de la campagne. http://www.5to10aday.com/fr/about.htm

Les diététistes du Canada, (copyright 1997). Divers documents du site web intitulé Manger mieux, c'est meilleur. http://www.dietitians.ca/

Santé Canada, 1999. La santé, on y travaille : guide pratique de la santé et de la réussite en milieu de travail. http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/sai/travail/pdf/guide.pdf

Santé Canada, 2000. Cahier d'accompagnement du guide d'activité physique canadien pour une vie active saine. http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/guideap/download.html

Santé Canada, 2000. Conseils sur la gestion des risques associés au stress en milieu de travail.

http://www.hcsc.gc.ca/hppb/sai/travail/pdf/gestion_risques_associes_1.pdf

http://www.hcsc.gc.ca/hppb/sai/travail/pdf/gestion_risques_associes_2.pdf

Santé Canada : Bureau de la politique et de la promotion de la nutrition, 2001. Vitalité. http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/la-nutrition/index.html

Santé Canada, 1990. Système de promotion de la santé en milieu de travail : un aperçu pour créer un milieu de travail sain. http://www.hcsc.gc.ca/hppb/sai/travail/pubf/systeme_promotion/sante2.htm

Health Care Health and Safety Association of Ontario, 2000. "A Step in the Right Direction: Wellness in the Workplace". Toronto: Health Care Health and Safety Association of Ontario.

Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Site web La conciliation travail-vie dans les milieux de travail canadiens : http://labour.hrdc-drhc.gc.ca/travailvie/welcome-ft.cfm

Lampton Health Unit, (consulté le 26-11-2001) http://www.lambtonhealth.on.ca/nutrition/readlabels.asp

Murphy, L. R., 1995. Occupational Stress Management: Current Status and Future Direction. In Trends in Organizational Behavior. Volume 2., pp1-14

Institut national de la qualité, 1998. Critères canadiens d'un milieu de travail sain. Institut national de la qualité et Santé Canada ou sur le web: http://www.nqi.ca/Français/boutique_chwc.htm

Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada, 1990. Action concertée pour une saine alimentation... Recommandations alimentaires pour la santé des canadiens et canadiennes et stratégies recommandées pour la mise en application : Rapport du Comité des communications et de la mise en application : http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/la-nutrition/pubf/manger/f_manger01.html

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2001. Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail : http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/hw-hmt/hara_f.html

Rudnick, J., 2000. La lutte contre le tabagisme sur les lieux de travail, dans Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, 3e édition. Genève : Bureau international du travail.

U.S. Department of Health and Human Services, Centers for Disease Control and Prevention (no date cited) "Making Your Workplace Smokefree: A Decision Maker's Guide" http://www.cdc.gov/tobacco/research_data/environmental/etsguide.htm

Workplace Safety and Insurance Board (WSIB) of Ontario, 1999. "Basic Certification Training Program: Participant's Manual". Toronto: Workplace Safety and Insurance Board.

Autres ressources – Publications

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). Diverses publications, dont : Guide de références des comités de santé de sécurité, L'ergonomie au bureau, : Prévention de la violence en milieu de travail, etc.

Eakin, J.M. et al., 2001. "From Theory to Practice: A Determinants Approach to Workplace Health Promotion in Small Business" In Health Promotion Practice Volume 2, Number 2, 172-181.

European Agency for Safety and Health at Work, 2001. "Health and Safety Campaigning" Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.

Fondation des maladies du coeur. 1997. Le stress apprivoisé. Toronto : L'Association canadienne pour la santé mentale et la Fondation des maladies du coeur.

Hunnicutt, D. et al., 2000. "Health Promotion: Sourcebook for Canadian Business". Hamilton: Wellness Councils of Canada.

Shain, M. et coll., 2001. Investir dans la promotion globale de la santé en milieu de travail. Toronto : Centre de toxicomanie et de santé mentale et Institut national de la qualité.

Verhaeghe, C., 1999. "Working Health into the Workplace". In the Journal of the Ontario Occupational Health Nurses Association. Autumn 1999. Pages 21-23.

Autres ressources – sur le web :

Croquez-en 5 à 10 par jour! c'est dans votre nature
http://www.5to10aday.com/

Best Start, 2001. "How to Build Partnerships with Workplaces: The Best Start Experience". Barrie, Ontario. http://www.beststart.org/pract_prod/new_materials/How_Tos/wrk_toc.html#top

Bro Taf Health Authority, 2001. "Promoting Health in Small Workplaces – a good practice guide". Wales. http://www.hpw.org.uk/archive/leafletsandposters/small_workplaces_e.pdf

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)
http://www.cchst.ca

Réseau canadien de la santé
http://reseau-canadien-sante.ca

Communication Workers Union, 2001. "Stress Survey". London: LRD Publications. http://213.120.226.103/about/health_safety/stress.pdf or http://www.cwu.org

Eakin, J., 1999. "Public Health and Workplace Health Promotion" In Public Health and Epidemiology Report Ontario. Volume 10, Number 5. http://www.gov.on.ca/MOH/english/program/pubhealth/phero/phero_199905.html

Santé Canada

La vie active au travail
http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/condition-physique/au_travail/index.html

Santé des adultes
http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/sai/index.html

Bureau de la politique et de la promotion de la nutrition
http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/sai/index.html

Cesser de fumer : Vivre sans fumée
http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/cesser/index.html

Santé en milieu de travail
http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/sai/travail/index.html

Health Education Board for Scotland. 2001. "The Health Promoting Health Service: A Framework for Good Practice". Scotland. http://www.hebs.com/hphs/pdf/hphs.pdf

Poon, P.L., et al. 2000. Workplace Active Living in Alberta: A Needs Assessment Report. Alberta Centre for Active Living. http://www.centre-activeliving.ca/research/2000workneeds_htm

Notes

Notes

Notes

Notes

Notes

Abonnements électroniques de CCHST

Essai gratuit disponible, contactez le Service à la clientèle

Une collection d'information sur les produits chimiques comprenant :

MSDS et **FTSS** *(160,000 fiches techniques sur la sécurité des substances)*
CHEMpendium™
RTECS®
NIOSH Manual of Analytical Methods
NIOSH Pocket Guide
IPCS INTOX

Références à des livres, revues, articles et rapports sur l'HST

OSHLINE with NIOSHTIC®•
Collection Références HST *[CISILO (Français et anglais), HSELINE, Canadiana, OSHLINE™ avec NIOSHTIC, INRS Bibliographie]*

TOXLINE on CCINFOdisc®

Produits sur disquette

Législation *enviro*SST canadienne Texte complet, graphiques compris, des lois et règlements de tous les paliers de gouvernement sur la santé, la sécurité et l'environnement. Offert en version nationale ou régionale – National, Ontario, Est canadien ou Ouest canadien.

Législation enviroSST canadienne *plus* Standards
Collection nationale de législation canadienne sur l'HST, comprenant le texte complet des normes qui y sont mentionnées.

DRHC Direction générale du travail Collection de publications et bases de données du gouvernement fédéral.

Autres titres publiés dans cette série

Santé sécurité de l'entretien des terrains Guide format poche à l'intention des entrepreneurs jardiniers ou paysagistes et des travailleurs de pépinière.

Santé sécurité du travail au froid Guide format poche renseignant les gens qui travaillent à l'extérieur sur des aspects de leur santé et de leur sécurité.

L'ergonomie au bureau Aide les travailleurs de bureau à reconnaître les risques ergonomiques et à prendre des mesures correctives.

Santé sécurité des travailleurs scolaires Guide format poche à l'intention des enseignants, des concierges, des administrateurs et des agents de conseils scolaires.

Santé sécurité des services alimentaires Guide format poche sur tous les aspects de la sécurité touchant les industries de la préparation des aliments et de la restauration.

Santé sécurité des travailleurs d'entrepôt Guide format poche pour les gens qui travaillent dans les entrepôts, salles de stocks ou magasins et dans l'industrie du transport.

Santé sécurité sur la qualité d'air des locaux Guide format poche sur la question de l'air ambiant; explique tout ce que les occupants d'un local doivent savoir pour assurer leur confort et protéger leur santé.

Prévention de la violence en milieu de travail Guide format poche; ressource essentielle pour savoir se prémunir contre la violence en milieu de travail.

Santé sécurité du soudage Guide format poche pour aider les travailleurs à reconnaître les risques de maladie et de blessure occasionnés par les travaux de soudage et à savoir comment se protéger.

Guide de référence pour les comités de santé et de sécurité Guide pratique pour la formation efficace et le fonctionnement des comités santé sécurité.

Mesures antibruit dans l'industrie : Guide de base Aide les employeurs et les travailleurs à reconnaître les problèmes de bruit, à prendre des mesures pour limiter l'exposition au bruit et à mettre au point des programmes de conservation de l'ouïe.

Le mieux-être en milieu de travail Ce guide fournit des étapes pratiques et suggère des programmes pour les programmes sur la santé et le mieux-être en milieu de travail. Vous pourrez créer un programme de mieux-être ou intégrer une ou plusieurs initiatives à votre cadre de travail actuel.

Pour vous renseigner sur ces titres :

905-570-8094 ou **1-800-668-4284**

Fax : 905-572-2206 Courriel : serviceclientele@cchst.ca
Site web : http://www.cchst.ca

Le CCHST...

centre national d'hygiène et de sécurité du travail au Canada. Nous donnons en toute impartialité de l'information, des conseils et de la formation sur la prévention des maladies et des lésions professionnelles.

Lorsque vous avez une question à poser sur la santé ou la sécurité, rappelez-vous d'utiliser ces services GRATUITS :

Réponses confidentielles et gratuites à vos demandes de renseignements

1-800-263-8466
905-572-4400
renseignements@cchst.ca

Réponses SST au site web du CCHST

www.cchst.ca/réponsessst

Pour vous renseigner sur les produits et services du CCHST

905-570-8094 ou **1-800-668-4284**
Fax : 905-572-2206 Courriel : serviceclientele@cchst.ca
Site web : www.cchst.ca

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
Hamilton, Ontario, Canada